ORLA
Oferta de Referência de Realuguer da Linha de Assinante

PT Comunicações, S.A.
e
PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas,S.A.

Versão 1.5

29 de Setembro de 2006

CONTEÚDO

1. Introdução

Em cumprimento da Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 29 de Abril de 2005, referente aos elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência de ORLA e da Deliberação de 14 de Dezembro de 2005, referente às alterações à Proposta de Referência da ORLA, as empresas do Grupo PT activas nos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e não residenciais – PT Comunicações, S.A. e PT Prime, S.A. (doravante em conjunto designadas por "PT") apresentam uma "Oferta de Referência de Realuguer da Linha Assinante" (adiante designada por "ORLA").

A ORLA regula a oferta grossista do direito de facturação da linha telefónica (adiante designada por linha de assinante ou linha de rede) da PT.

A ORLA abrange a activação, a alteração e a cessação do realuguer da linha de assinante.

A ORLA pode coexistir com a portabilidade, em linhas de rede cujo número de serviço telefónico acessível ao público em local fixo (STF) associado foi objecto de portação para a PT, e com as ofertas grossistas da PT Comunicações “Rede ADSL PT” e Oferta do Lacete Local (OLL), na modalidade de acesso partilhado.

2. Termos, Abreviaturas e Definições

Os termos e definições utilizados na ORLA têm os seguintes significados:

Termo	Definição
Acesso analógico	Recursos da rede telefónica pública em local fixo que permitem disponibilizar, a um assinante, funcionalidades e/ou serviços de comunicações electrónicas suportadas em tecnologia analógica, através de uma linha de rede.
Assinante	Pessoa singular ou colectiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços.
Equipamento terminal de telecomunicações	Qualquer produto ou componente que torne possível a comunicação ou seja concebido para ser ligado, directa ou indirectamente, seja por que meio for, a interfaces de redes públicas de telecomunicações.
Força maior	Todo o evento imprevisível e insuperável cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou da circunstâncias pessoais da PT e da Beneficiária, designadamente as situações de catástrofe natural, actos de guerra, declarada ou não, de subversão, alteração da ordem pública, bloqueio económico e incêndio.
ICP-ANACOM	Instituto das Comunicações de Portugal – Autoridade Nacional de Comunicações, cujos Estatutos foram aprovados pelo Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro.

Termo	Definição
ISP	*Internet Service Provider*, Prestador de serviços de acesso à Internet.
Linha de rede	Circuito eléctrico que estabelece a ligação directa de um equipamento terminal de telecomunicações com o correspondente equipamento da central pública.
Linha de rede não activa	Linha de rede que não está a ser utilizada por um assinante do STF.
Linha de rede temporária	Linha de rede que é fornecida por um prazo máximo de três meses.
Serviços suplementares/facilidades de serviço	Conjunto de funcionalidades adicionais que podem ser disponibilizadas, mediante pagamento ou não, pelos prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público, parte delas com carácter de obrigatoriedade para algumas dessas entidades, sempre que técnica e economicamente viáveis. São exemplos os seguintes: reencaminhamento de chamadas, barramento selectivo de chamadas, chamada paga no destino, serviço informativo, nacional e europeu, facturação detalhada e *voice mail*. A lista completa de Serviços suplementares e facilidades de serviço consta do Anexo 7.
Serviço Telefónico Acessível ao Público em Local Fixo (STF)	Oferta, ao público em geral, do transporte directo da voz, em tempo real, em locais fixos, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento ligado a um ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal.

3. Entidades Beneficiárias

A ORLA será disponibilizada às empresas (doravante designadas por Beneficiárias) que, devidamente habilitadas para o efeito pelo ICP-ANACOM, prestem os seguintes serviços sobre uma determinada linha de assinante da PT:

i) Serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção, independentemente do tipo de tráfego pré-seleccionado;

e/ou

ii) Serviços de acesso à Internet em banda larga, incluindo serviços suportados em linhas de rede desagregadas na modalidade de acesso partilhado.

4. Acessos Abrangidos

São abrangidos pela ORLA os acessos analógicos, excluindo as linhas de rede não activas, as linhas de rede temporárias e os postos públicos.

5. Serviços Abrangidos

A ORLA abrange os seguintes serviços:

i) A facturação e a cobrança do acesso à rede telefónica pública num local fixo pela Beneficiária;

ii) A facturação e cobrança, quando solicitado pela PT à Beneficiária, dos seguintes serviços por ela prestados:
- selecção e pré-selecção;
- chamadas para números não elegíveis para selecção e pré-selecção;
- acesso à Internet, em banda estreita e em banda larga;
- suplementares/facilidades de serviço;
- aluguer do equipamento terminal do serviço telefónico num local fixo.

iii) A facturação e cobrança, quando solicitado pela PT à Beneficiária, do tráfego que seja propriedade de uma terceira empresa que não a Beneficiária ou a PT.

Sempre que a PT opte por solicitar à Beneficiária a facturação e cobrança dos serviços previstos na anterior alínea ii), deve também, se para tal estiver mandatada pela respectiva proprietária, solicitar que aquela Beneficiária facture e cobre o previsto na anterior alínea iii).

Tanto os serviços previstos na anterior alínea ii), como os previstos na anterior alínea iiii), devem ser contratados e prestados por um período mínimo de 12 meses, salvo cessação da ORLA; no caso e nos termos em que forem contratados, a Beneficiária tem direito a ser ressarcida pelos custos e pelo risco de cobrança em que venha a incorrer na facturação e na cobrança dos serviços em questão.

No caso de facturação e cobrança pela Beneficiária dos serviços prestados pela PT, previstos na anterior alínea ii), a PT deve comunicar à Beneficiária os serviços activos na respectiva linha.

6. Adesão ao Serviço

Para aderir à ORLA, a Beneficiária deve contactar o seu Gestor de Cliente na PT, o qual acompanhará a Beneficiária durante todo o processo de adesão ao serviço.

A disponibilização por parte da PT dos serviços abrangidos pela ORLA é efectuada logo que o processo de activação seja concluído.

7. Preços

Os preços referentes aos serviços prestados no âmbito da presente Oferta encontram-se no Anexo 1.

8. Procedimentos de Fornecimento dos Serviços

Os procedimentos específicos associados ao fornecimento e activação dos serviços constantes desta Oferta, contemplando a troca de informação entre a PT e a Beneficiária, encontram-se descritos no Anexo 2 à presente Oferta.

O contacto do assinante com a PT, no âmbito da presente Oferta, referente à linha de assinante e à alteração dos serviços prestados no âmbito da ORLA, deve ser efectuado através da Beneficiária da ORLA. O mesmo se aplica aos serviços prestados pela PT abrangidos pela ORLA, quando a respectiva facturação e cobrança for efectuada pela Beneficiária.

A apresentação de provas documentais, no âmbito do plano de reformados e pensionistas e da suspensão temporária, deve ser efectuado junto da Beneficiária, a qual será responsável pela validação dos documentos exigidos nos termos da lei. Tais documentos deverão ser remetidos à PT, quando por esta solicitados.

A PT Comunicações será responsável perante o Estado por eventuais irregularidades detectadas na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas, nos termos do Decreto-Lei nº 20-C/86, de 13 de Fevereiro, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei nº 18/2003, de 3 de Fevereiro.

Os documentos a validar, no âmbito do plano de reformados e pensionistas, são os constantes do Apêndice E do Anexo 2.

Os documentos a validar, em caso de pedido de suspensão temporária, são os referidos no Apêndice C do Anexo 2.

9. Procedimentos de Gestão, Operação e Manutenção

Após a activação da ORLA, numa determinada linha de rede, a gestão, a operação, a manutenção e a reparação dessa linha de rede e da infra-estrutura associada são da responsabilidade da PT.

Os procedimentos de gestão, operação e manutenção encontram-se definidos no Anexo 3.

10. Parâmetros de Qualidade de Serviço e Penalizações por incumprimento

Os parâmetros e os objectivos de desempenho no âmbito da presente Oferta, bem como as penalizações por incumprimento, encontram-se especificados no Anexo 4.

11. Facturação e Cobrança a Assinantes

A facturação e cobrança, ao assinante, da mensalidade associada à linha de rede são efectuadas pela Beneficiária, a qual assume os respectivos custos e risco.

A Beneficiária deve ainda, quando solicitada para o efeito pela PT, facturar e cobrar aos assinantes, em condições razoáveis:

- Os serviços referidos na alínea ii) do número 5 desta Oferta;
- Os serviços referidos na alínea iii) do número 5 desta Oferta;
- Os serviços e os preços de retalho definidos pelas empresas prestadoras dos serviços em causa, os quais não podem ser considerados confidenciais para efeitos da presente Oferta.

A PT fornecerá à Beneficiária os elementos de facturação relevantes, com uma periodicidade máxima de trinta dias, obrigando-se a Beneficiária a utilizar esses elementos exclusivamente para efeitos de facturação e cobrança, sendo-lhe expressamente vedada a utilização dos mesmos para qualquer outra finalidade.

12. Facturação e Pagamento

A encomenda de serviços prestados no âmbito da ORLA é vinculativa e constitui a Beneficiária na obrigação de efectuar o pagamento da totalidade do preço dos serviços solicitados.

A PT enviará à Beneficiária os elementos de facturação dos serviços abrangidos por esta Oferta, de acordo com os procedimentos descritos no Anexo 5. No caso em que a PT solicite à Beneficiária a facturação e cobrança dos serviços abrangidos pela ORLA que não o acesso, a Beneficiária será ressarcida pelos custos e pelo risco de cobrança em que venha a incorrer na facturação e cobrança dos serviços em questão.

As facturas referentes aos serviços constantes desta Oferta serão emitidas mensalmente e deverão ser liquidadas no prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da data da respectiva recepção.

O pagamento das facturas, pela Beneficiária à PT, sobre os valores em dívida, devem ser efectuado independentemente da boa cobrança dos serviços em causa em Euros e incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa em vigor, o qual será devidamente discriminado.

Sobre os valores em dívida incidirão juros de mora à taxa prevista no artigo 102º, §3º, do Código Comercial.

A Beneficiária perderá, automaticamente, o direito à ORLA, por um período de 3 (três) meses, caso incorra em 3 (três) incumprimentos do prazo de pagamento, à PT, das facturas relativas à ORLA, dentro do período de 1 (um) ano, voltando a PT a facturar e a cobrar todas as respectivas linhas de rede. Após aquele período de 3 (três) meses, a Beneficiária poderá voltar a beneficiar do direito à ORLA, nomeadamente solicitando, à PT, o serviço de realuguer da linha de assinante nos termos definidos no número 8 da presente Oferta, desde que tenha, entretanto, efectuado o ressarcimento do total dos valores em dívida.

13. Disposições Legais

13.1. Informação e Confidencialidade

A PT e a Beneficiária obrigam-se a trocar, entre si, toda a informação necessária no âmbito da presente Oferta, a qual permanece propriedade de quem a transmite, obrigando-se quem a recebe a efectuar o tratamento da mesma e a mantê-la confidencial, nos termos legais e aqui estabelecidos.

A PT e a Beneficiária obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial, que entre elas seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar no âmbito da presente Oferta para prestar o serviço à Beneficiária.

Por informação protegida ou confidencial entende-se toda a informação escrita, verbal ou constante de suportes informáticos, de natureza financeira, comercial ou tecnológica, designadamente saber-fazer, dados financeiros, tecnológicos e comerciais, listas de clientes, dados de tráfego ou quaisquer outras informações relativas à actividade da PT ou da Beneficiária, bem como toda a informação que seja expressamente classificada como confidencial por quem a transmite.

A PT e a Beneficiária obrigam-se reciprocamente a manter confidencial a informação recebida e como tal classificada, evitando, com o mesmo zelo com que protegem a sua própria informação confidencial, que a mesma seja transmitida a terceiros, com excepção daqueles a quem, por força desta Oferta e das relações contratuais que, no seu âmbito, mantêm com a PT ou com a Beneficiária, assista legitimamente o direito de acesso à referida informação.

Compete à PT e à Beneficiária assegurar que os terceiros, referidos na parte final do parágrafo anterior, cumprirão com as obrigações de confidencialidade definidas nesta Oferta.

Não se considera abrangida pela obrigação de confidencialidade a informação:

- Que é ou se torna publicamente conhecida sem que tal seja devido a conduta ilícita de quem a recebe;
- Que é transmitida pela PT ou pela Beneficiária a terceiros sem que tenha havido violação do estabelecido nesta Oferta em matéria de confidencialidade;
- Cuja divulgação tenha sido autorizada pela PT ou pela Beneficiária, conforme for o caso.

A PT e a Beneficiária, ficam desde já autorizadas a divulgar informação confidencial:

- Ao ICP-ANACOM;
- Em situações de litígio entre a PT e a Beneficiária, caso em que a informação relevante poderá ser apresentada perante as autoridades judiciais;
- Quando a informação em causa seja solicitada por uma autoridade pública, com poderes para o efeito.

A PT e a Beneficiária poderão revelar informações tidas por confidenciais nos termos desta Oferta se tal for imposto por lei ou por decisão judicial ou administrativa, obrigando-se a informar imediatamente o proprietário da referida informação confidencial de tal facto, bem como a limitar a revelação ao que lhe for imposto, com indicação expressa de que a informação prestada foi classificada como confidencial.

A violação da obrigação de confidencialidade, aqui prevista, constitui incumprimento da presente Oferta, devendo a PT ou a Beneficiária, conforme for o caso, indemnizar a outra de todos os prejuízos decorrentes dessa violação.

A obrigação de confidencialidade, resultante do disposto nesta Oferta, vincula a PT e a Beneficiária por um período de 5 (cinco) anos, contados a partir da data da cessação de efeitos da ORLA relativamente à Beneficiária.

13.2. Direito de Propriedade Intelectual

Os direitos de propriedade e de propriedade intelectual da PT ou da Beneficiária, criados ou desenvolvidos no âmbito desta Oferta, permanecem propriedade de quem os concebeu ou desenvolveu, não constituindo esta Oferta de Referência de Realuguer da Linha de Assinante título translativo de qualquer desses direitos para o outro.

13.3. Resolução de Litígios

Qualquer litígio sobre a interpretação, validade ou execução da presente Oferta, que não seja sanado amigavelmente pela PT e pela Beneficiária, de acordo com os procedimentos previstos no parágrafo seguinte, poderá ser resolvido mediante recurso ao ICP-ANACOM, que pode intervir nos termos previstos no artigo 10º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro.

A PT e a Beneficiária comprometem-se a desenvolver todos os esforços no sentido de resolver, de forma consensual, todo e qualquer litígio emergente desta Oferta. Para o efeito, qualquer questão deverá ser suscitada por escrito, com indicação expressa dos motivos que a fundamentam, e remetida à outra, a qual se deverá pronunciar, pela mesma forma, num prazo máximo de 15 (quinze) dias. Findo este prazo, e caso a questão não tenha sido, entretanto, solucionada, a PT e a Beneficiária desenvolverão os seus melhores esforços para chegarem a acordo num novo prazo máximo de 15 (quinze) dias. Não havendo acordo, será aplicável o disposto no parágrafo anterior.

A informação trocada entre a PT e a Beneficiária com vista à resolução amigável do litígio existente, designadamente declarações de posição ou ofertas de acordo, será tratada como informação confidencial, não podendo ser utilizada sem a prévia autorização da outra, concedida por escrito.

13.4. Interrupção e Suspensão do Serviço

A PT poderá interromper ou suspender, total ou parcialmente, a prestação dos serviços incluídos nesta Oferta, em caso de incumprimento pela Beneficiária, de alguma das condições dela constantes ou de violação da legislação em vigor, sem prejuízo das indemnizações a que tenha direito.

Constituem, designadamente, causas de interrupção ou suspensão da prestação dos serviços:

a) A falta de segurança da rede da PT, que possa afectar o seu normal funcionamento, ou constituir uma ameaça à integridade física de qualquer pessoa;
b) A violação da integridade da rede da PT.

A PT poderá, ainda, interromper ou suspender, temporariamente, algum ou alguns dos serviços objecto desta Oferta, caso se verifique:

a) Uma situação de emergência ou força maior;
b) A necessidade de efectuar operações de controlo, ajustes ou manutenção de rotina, com a finalidade de assegurar o bom funcionamento da sua rede.

As operações previstas na alínea b) anterior serão atempadamente comunicadas pela PT à Beneficiária.

13.5. Segurança e Protecção

A PT e a Beneficiária são responsáveis pela protecção das respectivas redes, devendo tomar, para o efeito, todas as medidas necessárias para que a sua rede e os seus equipamentos:
a) Não coloquem em perigo a saúde dos colaboradores ou assinantes do outro;
b) Não provoquem qualquer deterioração na operação da rede e dos equipamentos do outro;
c) Não afectem a qualidade dos serviços prestados.

13.6. Força Maior

Se durante a execução da ORLA ocorrer um caso de força maior que impeça a prestação pontual dos serviços acordados, nas datas e prazos fixados, será o prazo para o cumprimento protelado por um período correspondente ao atraso verificado, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela PT e pela Beneficiária todos os esforços ao seu alcance para minimizar as consequências do evento.

13.7. Legislação Aplicável

Em tudo o que não estiver regulado na presente Oferta observar-se-ão as disposições relevantes da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, bem como as Deliberações do ICP-ANACOM emitidas ao abrigo da mesma e demais legislação aplicável.

Em caso de divergência entre as condições gerais desta Oferta e qualquer dos seus Anexos, prevalecem as primeiras.

14. Histórico de Versões

Versão	Data	Observações
V1.0	2005.12.30	Primeira versão da ORLA
V1.1	2006.01.09	Actualização do PQS1
V1.2	2006.04.06	Alterações decorrentes da Deliberação do ICP-ANACOM de 17 de Março de 2006. Inclusão da *check-list* para participações de avarias, dos preços para participações indevidas e de esclarecimentos adicionais para a atribuição do benefício a reformados e pensionistas.
V1.3	2006.05.23	Alteração do preço de activação por acesso. Alterações nos ficheiros de pedidos com data de entrada em vigor a 5 de Junho de 2006: • Manter a ORLA nos casos de Mudanças Exteriores, Alterações de Número e Alterações Contratuais; • Possibilidade de activar a ORLA sobre o serviço de

		acesso ao lacete partilhado, no âmbito da Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL); • Activação em simultâneo da ORLA e do Acesso Local da oferta Rede ADSL PT; • Criação de uma nova notificação relativa à alteração de número de STF associado à ORLA, para os casos de Alteração de Número e Mudança Exterior, em que a ORLA não é desactivada.
V1.4	2006.09.07	• Alterações dos formatos dos ficheiros de pedidos, sucessos e insucessos com data de entrada em vigor a 7 de Outubro de 2006. • Inclusão da lista de tipos de resolução das participações de avarias, com a identificação daquelas que correspondem a participações indevidas com e sem deslocação pela PT. • O erro "S21 - Data de pedido ORLA diferente da data de pedido Pré-selecção" foi eliminado. • Inclusão de um motivo adicional de desactivação de ORLA no caso de falta de apresentação de Formulário válido comprovativo do pedido de ORLA.
V1.5	2006.09.29	• Inclusão de um tópico adicional sobre Facturação das participações indevidas; • Inclusão da referência do documento de especificação "Serviço ORLA - Interface de disponibilização de elementos de facturação de retalho a outros Operadores no âmbito da ORLA", versão 1.1, de 2006-09-29; • Actualização do documento "ORLA Interface On-line PT Comunicações / Operadores API de Pedidos, Notificações e Consulta"; • Correcção e clarificação do campo "Data de Pedido" nos ficheiros de Sucessos e de Insucessos, A

		designação do ficheiro foi substituída por "Data de efeitos". Esta alteração produzirá efeito a partir de 23 de Outubro de 2006.

ANEXO 1. Preços

1. Introdução

Neste Anexo apresentam-se os preços, sem IVA, dos serviços constantes da ORLA.

2. Serviço de Realuguer da Linha de Assinante

A PT é remunerada, por acesso, pela Beneficiária que solicitou o serviço de realuguer da linha de assinante de acordo com os seguintes valores:

Tipo de Acesso	Activação por Acesso	Mensalidade por Acesso
Analógico	**€ 5,10**	**€ 10,75**

A PT reflectirá na Beneficiária, sob a forma de crédito sobre o preço da mensalidade da linha de assinante que disponibiliza, o valor do benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas, cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior à Retribuição mínima mensal garantida, devidamente habilitados para o efeito, conforme se dispõe no Decreto-Lei nº 20-C/86, de 13 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei nº 18/2003, de 3 de Fevereiro.

O referido benefício tem o valor de 50% do preço da mensalidade associada ao acesso analógico para clientes residenciais. Apenas será efectuado o crédito referido caso os reformados e pensionistas abrangidos façam anualmente a prova de vida junto da Beneficiária, tal como previsto na presente Oferta, sendo esta responsável pela validação dos documentos apresentados pelo cliente, os quais deverão ser enviados para a PT, quando solicitados por esta.

No âmbito do processo de reposição de serviço da ORLA e nos casos em que se verifique que uma Participação de Avaria da Beneficiária seja relativa a um problema ou anomalia inexistente ou não imputável à PT Comunicações, são aplicados dois preços por participação, consoante tenha ou não ocorrido deslocação às instalações do assinante, como se apresenta na tabela seguinte:

Participação indevida de avaria	Preço
Preço por Participação de Avaria indevida sem deslocação	**€ 41,90**
Preço por Participação de Avaria indevida com deslocação	**€ 72,40**

3. Serviços Abrangidos pela ORLA

3.1. Serviços prestados pela PT

Aos serviços prestados pela PT, quando facturados e cobrados pela Beneficiária por solicitação da PT, aplicam-se os preços de retalho tal como estabelecidos nos respectivos tarifários.

3.2. Serviços prestados por outras empresas

Aos serviços prestados por outras empresas abrangidos pela ORLA, quando facturados e cobrados pela Beneficiária por solicitação da PT, aplicam-se os preços de retalho definidos pelas empresas prestadoras dos serviços em causa, os quais não podem ser considerados confidenciais para efeitos da presente Oferta.

3.3. Alterações de preços

A PT comunicará à Beneficiária alterações de preços nos serviços a facturar e a cobrar pela Beneficiária no âmbito desta Oferta, com uma antecedência de:

a) 40 (quarenta) dias úteis, caso essas alterações respeitem a aumento dos preços aplicados;
b) 15 (quinze) dias úteis, caso essas alterações respeitem a redução dos preços aplicados.

ANEXO 2. Procedimentos de Fornecimento dos Serviços

1. Introdução

O presente Anexo define os processos de:

- Activação dos serviços;
- Alteração da Beneficiária;
- Alteração dos serviços;
- Cessação dos serviços.

De modo geral, os aspectos processuais associados à ORLA seguem os processos equivalentes associados à pré-selecção, conforme previstos na Especificação de Pré-selecção pelos prestadores do serviço fixo de telefone.

Salvo acordo em contrário, a Beneficiária deve remeter, mensalmente, à PT os documentos assinados pelos assinantes referentes às diversas solicitações no âmbito da ORLA, de acordo com os formulários definidos nos Apêndice A, B, C, D e E, os quais deverão ser relativos aos pedidos ocorridos nos 30 (trinta) dias anteriores. Esta documentação deverá ser remetida para o endereço abaixo indicado, consoante a empresa do Grupo PT:

PT Comunicações, SA
Apartado 1423
EC Pedro Hispano (Porto)
4106-005 PORTO

PT Prime, SA
Apartado 1523
EC Pedro Hispano (Porto)
4107-006 PORTO

2. Processo de activação do Realuguer da Linha de Assinante

Compete ao assinante escolher a Beneficiária da ORLA, a qual, por sua vez, deve desencadear o processo de activação do serviço junto da PT, por via electrónica. Cabe, ainda, à Beneficiária acordar com o assinante o prazo de início da prestação do serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento.

A PT obriga-se a disponibilizar a ORLA no máximo de cinco dias úteis contado da data da apresentação do pedido electrónico feito pela Beneficiária.

A especificação e o formato dos ficheiros electrónicos associados à activação do serviço de realuguer da linha de assinante são apresentados no Anexo 6.

A Beneficiária, desde que a mesma, ou representantes ou entidades sub-contratadas por esta, seja responsável pela activação abusiva, incluindo a que possa ocorrer por negligência, é responsável perante os assinantes e a PT pelas activações de ORLA efectuadas, que não correspondam à vontade dos assinantes, nos seguintes termos:

- A Beneficiária não pode exigir ao assinante o pagamento da mensalidade associada à ORLA indevidamente activada;
- A Beneficiária deve indemnizar a PT por todos os custos por esta suportados com a activação indevida da ORLA.

A PT e a Beneficiária da ORLA devem assegurar a coordenação entre a ORLA e a Pré-selecção quando ambas forem pedidas em simultâneo.

Caso, para uma determinada linha de rede, a ORLA não seja solicitada em simultâneo com a Pré-selecção, a Beneficiária terá obrigatoriamente que ser o (ou um dos) Prestador(es) pré-seleccionado(s) pelo assinante ou o ISP seu fornecedor de serviço de acesso à Internet de banda larga.

A activação da ORLA não conduz a uma interrupção dos serviços de pré-selecção.

Quando, numa determinada linha de rede, mais do que uma entidade solicitar a activação da ORLA, a PT satisfará a solicitação da Beneficiária que o assinante contactou em primeiro lugar, assumindo corresponder esta à primeira solicitação que receber, definindo-se um período de 5 (cinco) dias úteis durante o qual todos os pedidos subsequentes, no âmbito da ORLA, serão rejeitados.

Findo esse período, o serviço de realuguer da linha de assinante estará implementado num determinado acesso e um pedido subsequente de activação, alteração ou cessação dará lugar a um novo processo.

3. Alteração da Beneficiária

Caso o assinante pretenda alterar a Beneficiária da ORLA, a nova Beneficiária deve desencadear o respectivo processo de alteração junto da PT. Cabe, ainda, à nova Beneficiária acordar com o assinante o prazo de início da prestação do serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento. Compete ao assinante proceder à cessação do serviço de realuguer da linha de assinante junto da anterior Beneficiária, não cabendo à PT qualquer responsabilidade nessa matéria.

A especificação e o formato dos ficheiros electrónicos associados à alteração da Beneficiária da ORLA são apresentados no Anexo 6.

Quando, numa determinada linha de assinante, mais do que uma entidade solicitar a alteração da Beneficiária da ORLA, a PT satisfará a solicitação da nova Beneficiária que o assinante contactou em primeiro lugar, assumindo corresponder esta à primeira solicitação que receber, definindo-se um período de 5 (cinco) dias úteis durante o qual todos os pedidos subsequentes, no âmbito da ORLA, serão rejeitados.

Findo esse período, qualquer pedido subsequente de activação, alteração ou cessação dará lugar a um novo processo.

4. Alteração dos Serviços

Caso o assinante pretenda alterar os serviços prestados pela PT no âmbito da ORLA, quando estes lhe são facturados e cobrados pela respectiva Beneficiária, deve dirigir-se a esta, à qual compete desencadear o respectivo processo de alteração junto da PT.

A Beneficiária da ORLA deve solicitar, por via electrónica, à PT, os pedidos de alterações de serviços.

A especificação do processo electrónico associado ao pedido de alteração dos serviços prestados encontra-se definida no Anexo 6 da presente Oferta.

Enquanto a PT estiver a processar, numa determinada linha de assinante, um pedido de alteração de serviços solicitados pela Beneficiária, não devem ser rejeitados os pedidos subsequentes no âmbito da ORLA, desde que estes cumpram os requisitos estabelecidos nesta Oferta e sejam recebidos 5 (cinco) dias úteis após o anterior pedido.

5. Cessação do Serviço de Realuguer da Linha de Assinante

Caso o assinante pretenda voltar a pagar o aluguer da linha à PT, deve solicitá-lo junto da Beneficiária.

A Beneficiária deve desencadear o respectivo processo de cessação junto da PT, solicitando, por via electrónica, a execução da cessação, no prazo de 2 (dois) dias úteis após o pedido do assinante. Compete à PT cessar o serviço no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de apresentação do pedido de cessação por parte da Beneficiária. A especificação e o formato dos ficheiros electrónicos associados à cessação da prestação do serviço de realuguer da linha de assinante são apresentados no Anexo 6.

No caso de a cessação ser solicitada pelo assinante junto da PT, esta empresa informará o assinante de que é a este que compete informar a Beneficiária dessa intenção.

Quando, numa determinada linha de assinante, a PT estiver a processar um pedido de cessação de ORLA, rejeitará todos os pedidos subsequentes, no âmbito da ORLA, durante um período de 5 (cinco) dias úteis. Findo esse período, qualquer pedido subsequente de activação dará lugar a um novo processo.

Constituem motivos para cessação automática e imediata da prestação do serviço de realuguer da linha de assinante a uma Beneficiária, numa determinada linha de rede:

- A cessação da prestação, pela Beneficiária, do serviço de pré-selecção ou do serviço de acesso à Internet em banda larga ao qual a Oferta estava associada;
- A adesão do assinante a serviços incompatíveis (isto é, serviços cuja existência de um impossibilita do ponto vista técnico a existência do outro) ou a migração para acessos não abrangidos;
- A cessação, por qualquer causa, do Contrato de STF celebrado entre o assinante e a PT;
- A ocorrência de 3 (três) incumprimentos do prazo de pagamento, à PT, das facturas associadas à ORLA, caso ocorram dentro do período de um 1 (um) ano;
- A falta de apresentação de formulário válido comprovativo do pedido de ORLA, devidamente assinado pela Beneficiária e pelo Assinante, no prazo máximo de 30 dias relativamente a data de recepção do pedido de activação de ORLA, salvo acordo em contrário entre a PT e a Beneficiária.

6. Causas de Rejeição de Pedidos no Âmbito da ORLA

Constituem causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, as seguintes:

- Falta de apresentação de Formulário válido comprovativo do pedido, devidamente assinado pela Beneficiária e pelo assinante, no prazo máximo de 30 dias, salvo acordo em contrário;
- Erros de formato do ficheiro;
- Dados do assinante inválidos ou incompletos, exceptuando-se situações associadas à utilização de abreviaturas ou de acentuações;
- Acesso não elegível (Acesso RDIS, Linha de Rede não Activa, Linha de Rede Temporária ou Posto Público);
- Serviço associado inexistente;
- Serviço activo (caso a Beneficiária peça ORLA pela segunda vez);
- Serviço inexistente (casos de cessação);
- Pedidos de activação ou de alteração em processamento.

Apêndice A

Formulário associado ao pedido de activação do serviço de realuguer da linha de assinante

O formulário aplica-se para o caso de pedidos de activação sem activação simultânea do serviço de pré-selecção.

Caso a Beneficiária pretenda a activação simultânea dos serviços de realuguer da linha de assinante e de pré-selecção, serão aplicáveis os formulários actualmente utilizados para o pedido de pré-selecção, com a adição de um novo campo que, quando preenchido, indicará expressamente que se pretende encomendar simultaneamente a activação da ORLA.

ORLA – Pedido de Activação

Entidade beneficiária da ORLA: |__|__|__|__|

Nº Pedido: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| **Data:** |a|a|/|m|m|/|d|d|

Serviço associado: **Pré-selecção** ☐ **ADSL** ☐

Identificação do cliente:

Nome: ____

Morada

Código Postal : ______________ Localidade: ______________________________

Nº doc. identificação: ________________ ☐ BI ☐ Passaporte ☐ Identif. Militar ☐ NIPC

Nº de telefone para activação do serviço: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Local e Data ______________________,___/___/___

___________________________ ___________________________

Assinatura do titular do contrato com a PT ***Assinatura da Beneficiária***

Apêndice B

Formulário associado ao pedido de alteração de Beneficiária

ORLA – Pedido de Alteração de Beneficiária

Entidade beneficiária da ORLA: |__|__|__|__|

Nº Pedido: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Data: |a|a|/|m|m|/|d|d|

Serviço associado: **Pré-selecção** ☐ **ADSL** ☐

Identificação do cliente:

Nome: ____

Morada

Código Postal : ______________ Localidade: ______________________________

Nº doc. identificação: __________________ ☐ BI ☐ Passaporte ☐ Identif. Militar ☐ NIPC

Nº de telefone para activação do serviço: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Local e Data ______________________,___/___/___

______________________________ ______________________________

Assinatura do titular do contrato com a PT ***Assinatura da Beneficiária***

Apêndice C

Formulário associado a pedidos diversos

ORLA – Pedidos Diversos

Entidade beneficiária da ORLA: |__|__|__|__|__|

Identificação do cliente:

Nome: ____

Nº doc. identificação: ________________________ ☐ BI ☐ Passaporte ☐ Identif. Militar ☐ NIPC

Nº de conta(*): |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Nº de telefone: |__|__|__|__|__|__|__|__|__| Telefone de contacto(*): |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

(*) Campos de preenchimento facultativo.

Caracterização do pedido:

☐ Alteração de confidencialidade

☐ Alteração de número

☐ Mudança Interior - novo andar ________________ **(2)**

☐ Mudança Camarária (morada, nº, etc.) **(1)**

☐ Mudança Exterior **(1)** e **(2)**

☐ Suspensão Temporária

☐ Cessão de posição contratual / Alteração de titularidade **(2)** e Notas na pág. seguinte

Nas opções assinaladas com **(1)** e/ou **(2)**, deverá preencher:

***(1)** Morada de instalação:*

Morada: ____

Localidade: __________________________ Cod. Postal: |__|__|__|__| - |__|__|__| ______________________

***(2)** Imposto Municipal sobre Imóveis (Art. 125º do CIMI, Anexo I ao DL 287/2003, de 12 de Novembro)*

Identificação fiscal do PROPRIETÁRIO, USUFRUTUÁRIO ou SUPERFICIÁRIO da fracção ou imóvel:

Nome: ____ N.º Contrib.: _______________

Morada: ____

Localidade: ____________________________ Cod. Postal: |__|__|__|__| - |__|__|__| ______________________

Artigo matricial do prédio (ou data de entrega da declaração para a sua inscrição matricial): _________________

Repartição de Finanças de ____________________________________ Código da Rep. Finanças |__|__|__|__|

Observações ____

____

____

____

____

____

____

Local e Data ______________________,___/___/___

____

Assinatura do Cliente

NOTAS:

DOCUMENTOS EXIGÍVEIS EM CASO DE SUSPENSÃO TEMPORÁRIA:

1. Justificação do pedido - É obrigatório apresentar justificação;
2. Assinatura e identificação - é assinado pelo titular do contrato ou pelo seu representante legal devidamente identificado.
3. Motivo - apenas é exigida a apresentação do motivo quando o pedido se enquadra nos casos especiais;
4. Documento Comprovativo - apenas é exigido a apresentação de documento comprovativo do motivo e sua duração, quando o pedido se enquadra nos casos especiais;

DOCUMENTOS EXIGÍVEIS EM CASO DE CESSÃO DE POSIÇÃO CONTRATUAL / ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE:

1. A cessão de posição contratual / transferência de titularidade do Contrato de STF é dependente da apresentação dos seguintes documentos:

a) Em caso de sucessão *mortis causa*, o novo assinante deverá apresentar a certidão de óbito e respectiva certidão de habilitação de herdeiros;

b) Em caso de divórcio ou separação judicial, o novo assinante deverá apresentar a respectiva certidão da conservatória do registo civil;

c) Em caso de fusão ou cisão de Pessoa Colectiva ou outras transformações, o novo assinante deverá apresentar certidão da conservatória do registo comercial, contendo a respectiva inscrição ou comprovativo do pedido efectuado na referida conservatória;

d) Em caso de liquidação de patrimónios, o novo assinante deverá apresentar certidão da conservatória do registo comercial, contendo a respectiva inscrição ou comprovativo do pedido efectuado na referida conservatória;

e) Em caso de trespasse, o novo assinante deverá apresentar escritura ou contrato-promessa de trespasse.

2. A transferência de titularidade do Contrato de STF, fora dos casos referidos no número anterior, só é admissível caso o novo assinante disponha de título legítimo de ocupação do local de instalação do STF, nomeadamente de:

a) Contrato-promessa de compra e venda, de usufruto ou de uso e habitação;

b) Escritura pública de compra e venda, de usufruto ou de uso e habitação;

c) Contrato de arrendamento.

3. Nos casos previstos no número 1 e 2, a PT só procederá à transferência de titularidade do Contrato de STF, nas seguintes condições:

3.1 a) Caso o novo assinante não seja responsável por débitos relativos ao STF; **ou**

b) Caso o novo assinante seja responsável por débitos relativos ao STF e tenha procedido, de imediato, ao respectivo pagamento.

3.2. a) Caso o anterior assinante não seja responsável por débitos relativos ao STF; **ou**

b) Caso o anterior assinante seja responsável por débitos relativos ao STF e este último ou o novo assinante tenham procedido, de imediato, ao respectivo pagamento.

4. Quaisquer alterações contratuais solicitadas fora do âmbito acima definido ou nos casos em que não é apresentada a documentação necessária, a PT reserva-se o direito de aceitar ou não tais pedidos de alteração contratual (arts. 424º a 427º do Código Civil).

5. Em caso de deferimento do pedido, a PT pode remeter à Beneficiária novo Contrato de STF, com as condições em vigor à data do deferimento do pedido, devendo a Beneficiária recolher a assinatura do respectivo assinante, só se considerando o pedido encerrado com a recepção do Contrato de STF devidamente assinado pelo novo assinante.

Apêndice D

Formulário associado ao pedido de cessação do serviço de realuguer da linha de assinante

ORLA – Cessação do Serviço

Entidade beneficiária da ORLA: |__|__|__|__|

Nº Pedido: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| **Data:** |a|a|/|m|m|/|d|d|

Identificação do cliente:

Nome: ____

Morada

Código Postal : ______________ Localidade: ___________________________________

Nº doc. identificação: ___________________ ☐ BI ☐ Passaporte ☐ Identif. Militar ☐ NIPC

Nº de telefone para activação do serviço: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Local e Data ______________________,___/___/___

____
Assinatura do titular do contrato com a PT

Local e Data ______________________,___/___/___

____
Assinatura de representante da empresa Beneficiária

Apêndice E

Formulário associado ao pedido de benefícios de reformado e pensionista

ORLA – Adesão ao Benefício

Comunicações

Benefício Telefónico

Requisição - concessão a reformados e pensionistas

A PREENCHER pelo REQUISITANTE (em letra legível, sem rasuras nem emendas)

IDENTIFICAÇÃO DO REQUISITANTE

nome completo (segundo B.I.)		B.I. n.º	arquivo	data de validade
POSTO TELEFÓNICO	morada e código postal		rede telefónica	n.º telefone
	freguesia	concelho	distrito	

A PREENCHER pela PT Comunicações

APURAMENTO DA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO

N.º	DESCRIÇÃO	IMPORTÂNCIA	N.º	DESCRIÇÃO
8	Salário mínimo actual	€	12	Benefício concedido
9	Total da coluna **"valor mensal actual líquido da reforma ou pensão"**	€		☐ SIM Valor obtido em 11 ≤ ao valor de 8
10	Total da coluna **"outros rendimentos relativos ao ano anterior"** dividido por 12	€		☐ NÃO Valor obtido em 11 > ao valor de 8
11	Rendimento mensal do agregado familiar (soma dos valores indicados em 9 e 10)	€		com efeitos desde ___/___/___

DATA E ASSINATURA

requisição n.º

em ___/___/___

O Serviço de Clientes

A PREENCHER pela PT Comunicações (Pode dobrar o talão e utilizar papel químico para decalcar)

ACEITAÇÃO DA REQUISIÇÃO

serviço receptor	Lista dos documentos entregues	Data e rúbrica	
	n.º telefone	em ___/___/___	Carimbo marca do dia
		por	
		n.º empregado/ n.º mecanográfico	

Serviço Fixo de Telecomunicações

150005 1880 01/06

PT Comunicações, S.A. · Sede: Rua Andrade Corvo, 6, 1050-009 LISBOA · Pessoa Colectiva nº 504 615 947 · Capital Social € 150.000.000,00 · Mat. 09406 · 4ª Secção CRC de Lisboa

A PREENCHER pelo REQUISITANTE (em letra legível, sem rasuras nem emendas)

DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS (indique o nome de todos os componentes do agregado familiar, mesmo os que não têm rendimentos e inutilize as linhas não necessárias)

N.º	NOME	PARENTESCO	DATA DE NASCIMENTO	REFORMADO OU PENSIONISTA			N.º FISCAL DE CONTRIBUINTE	VALOR MENSAL ACTUAL ILÍQUIDO DAS REFORMAS E PENSÕES	OUTROS RENDIMENTOS RELATIVOS AO ANO ANTERIOR (3)
				por (1)	número	agrup.(2)			
1	Requisitante							€	€
2								€	€
3								€	€
4								€	€
5								€	€
6								€	€
7								€	€

NOTAS 1) Organismo que concede a pensão: ASM - Associação de Socorros Mútuos; SS - Segurança Social; CNP - Caixa Nacional de Previdência; CPPCFB - Caixa de Previdência do Pessoal do Caminho de Ferro de Benguela.
2) Agrupamento, preencher apenas no caso de ser pensionista da Caixa Nacional de Previdência.
3) Excluir os valores das reformas e pensões já declaradas na coluna anterior, bem como os rendimentos de trabalho que as originam.

DECLARAÇÃO E ASSINATURA DO REQUERENTE

Declaro sob compromisso de honra que as informações que constam deste documento são verdadeiras.
Autorizo a PT Comunicações a recorrer à Direcção-Geral das Contribuições e Impostos, à Segurança Social, à Caixa Nacional de Previdência e às Associações de Socorros Mútuos para o efeito de confirmação dos valores declarados.
Tomo conhecimento de que falsas declarações ou omissões implicam a anulação do benefício, para além das sanções previstas na lei.

Em ____/ ____/ ____ O requisitante ____________________

Assinale com X, conforme o caso

RENOVAÇÃO

O requisitante já é beneficiário? ☐ SIM ☐ NÃO

CONFIRMAÇÃO PELAS FINANÇAS DOS "OUTROS RENDIMENTOS" DECLARADOS

CONTRIBUIÇÕES E IMPOSTOS PAGOS NO ANO ANTERIOR	RENDIMENTO ILÍQUIDO CORRESPONDENTE
I.R.S.	€
Imposto Municipal sobre Imóveis	€
	€

Confirmar os n.ºs 1 a 3 da Declaração de Rendimentos
(N.º 7 Despacho SETEC N.º 12/87)

CONFIRMAÇÃO PELA JUNTA DE FREGUESIA

A JUNTA DE FREGUESIA DE ____________________ confirma a residência e a composição do agregado familiar de:

(Nome completo do requisitante) ____________________

____________________ Data ____/ ____/ ____ ____________________

Assinatura e selo em uso na Junta

150000 1380 01/06

ORLA – Formulário de renovação

Renovação de Benefício Telefónico a Reformados e Pensionistas

IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome e Endereço

N.º de Serviço:

Concelho:

Distrito:

B.I. N.º ______________

N. I. F. ______

DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS (indique o nome de todos os componentes, do agregado familiar, mesmo os que não têm rendimentos)

N.º	NOME	PARENTESCO	DATA DE NASCIMENTO	REFORMADO OU PENSIONISTA			N.º FISCAL DE CONTRIBUINTE	VALOR MENSAL ILÍQUIDO DAS REFORMAS E PENSÕES	OUTROS RENDIMENTOS RELATIVOS AO ANO ANTERIOR(3)
				por(1)	número	agup.(2)			
1			/ /					€	€
2			/ /					€	€
3			/ /					€	€
4			/ /					€	€
5			/ /					€	€
6			/ /					€	€
7			/ /					€	€

NOTAS:

1 - Organismo que concede a pensão: ASM - ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS; SS - SEGURANÇA SOCIAL; CNP - CAIXA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA; CPPCFB - CAIXA DE PREVIDÊNCIA DO PESSOAL DO CAMINHO DE FERRO DE BENGUELA; OUT - OUTROS ORGANISMOS

2 - Preencher apenas no caso de ser pensionista da Caixa Nacional de Previdência.

3 - Excluir os valores das reformas e pensões já declaradas na coluna anterior, bem como os rendimentos de trabalho que as originaram.

4 - Deve inutilizar as linhas não preenchidas do quadro de rendimentos.

Nº DE ELEMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR ☐

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO CLIENTE

Declaro sob compromisso de honra que as informações que constam deste documento são verdadeiras. Autorizo a PT a recorrer à Direcção-Geral das Contribuições e Impostos, à Segurança Social, à Caixa Nacional de Previdência e às Associações de Socorros Mútuos para efeito de confirmação dos valores referidos.

Tomei conhecimento de que as falsas declarações ou omissões implicam a anulação do benefício, para além das sanções previstas na lei.

O CLIENTE ______________________

CONFIRMAÇÃO PELA JUNTA DE FREGUESIA

A JUNTA DE FREGUESIA DE ______________ confirma a residência e a composição do agregado familiar de:

(Nome completo do Cliente) ______________ DATA __/__/__

Assinatura e selo branco em uso na Junta

A PREENCHER PELA PT

requisição n.º ______

em __/__/__

O serviço de Clientes ______________

Benefício concedido SIM ☐ NÃO ☐

com efeitos desde __/__/__

Instruções de preenchimento:

Para o efeito, chama-se especial atenção para:

- É obrigatória, para além da indicação dos valores actuais das reformas e/ou pensões, a indicação de todos os outros rendimentos do agregado familiar relativos ao ano anterior. Estes rendimentos, caso existam, devem ser declarados no campo "outros rendimentos relativos ao ano anterior". Caso não tenha outros rendimentos a declarar deve preencher o referido campo com o valor 0 (zero);
- Reformas provenientes de entidades estrangeiras só serão aceites desde que validadas pelo Departamento de Relações Internacionais de Segurança Social;
- A prestação de declarações falsas será punida criminalmente, nos termos da lei.
- O assinante deverá deslocar-se à sua Junta de Freguesia para que esta confirme a residência e a composição do seu agregado familiar.

ANEXO 3. Procedimentos de Gestão, Operação e Manutenção

1. Introdução

O presente Anexo estabelece os procedimentos associados ao planeamento e previsão, à gestão de avarias e ao planeamento de trabalhos na rede.

2. Planeamento e Previsões

Por forma a garantir um correcto planeamento e uma optimização dos recursos da PT, necessários à evolução da Oferta de Realuguer da Linha de Assinante, a Beneficiária obriga-se a apresentar um plano de previsões do número de acessos que serão objecto de ORLA.

O plano deverá cobrir um período de um ano e seguir a seguinte metodologia:

Na última semana de Dezembro do ano N[1], a Beneficiária da ORLA disponibilizará o plano referente ao ano N+1, onde serão indicadas as previsões de procura, por trimestre, do número de acessos a activar. O plano será revisto trimestralmente e remetido à PT na última semana de cada trimestre.

Aquando da adesão da Beneficiária à ORLA, aquela remeterá à PT o plano relativo aos quatro trimestres subsequentes, devendo acordar com a PT o faseamento da activação da ORLA em acessos para os quais já seja, à data, prestador pré-seleccionado.

A informação a ser fornecida à PT será tratada como confidencial e será utilizada apenas para os fins a que se destina.

A PT reserva-se o direito de, em qualquer momento, poder apresentar ao ICP-ANACOM, questões relativas à procura apresentada pela Beneficiária da ORLA, ao seu grau de adequação e à sua relação com a viabilidade da PT poder implementar essa procura.

[1] O ano N corresponde ao ano corrente.

3. Gestão de Avarias

Esta secção descreve os principais processos a adoptar com vista ao restabelecimento dos serviços.

a) Participação de Avarias

Em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORLA, para uma determinada linha de rede, competirá ao assinante contactar a Beneficiária, devendo esta, por sua vez, contactar a PT, com vista a resolver os problemas identificados com a maior brevidade possível.

Para o efeito, a PT e a Beneficiária estão obrigadas a disponibilizar um serviço de atendimento permanente, para comunicação de avarias que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

b) Processo de Tratamento de Avarias

Antes de efectuar qualquer participação de avaria, a Beneficiária deverá certificar-se de que esta realmente existe e que todo o esforço foi feito para demonstrar que a avaria não reside na sua rede.

Em caso de avaria e sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, deve a Beneficiária comunicá-la, de imediato, ao Centro de Atendimento de Operadores e Prestadores da PT Comunicações, através do número de telefone 800201155.

A Beneficiária da ORLA deverá disponibilizar à PT toda a informação disponível que conduza à fácil detecção e diagnóstico da avaria, sendo atribuído um número de referência a cada participação (número de avaria). Adicionalmente, aquando da participação da avaria, a Beneficiária deverá, sempre que for possível, indicar à PT o sintoma da avaria, o qual deverá corresponder a um dos sintomas da lista constante do Apêndice A a este anexo.

Visando melhorar o diagnóstico da avaria, recomenda-se à Beneficiária a utilização da "check-list" de despite de avarias, constante do Apêndice B a este anexo, podendo a mesma ser alvo de actualizações posteriores. A Beneficiária deverá efectuar a "check-list" junto do assinante, aquando da ocorrência de uma participação de avaria, com o objectivo de identificar o sintoma, o qual deverá ser informado a PT.

A PT iniciará, de imediato, as diligências necessárias para detecção e reparação da avaria.

A Beneficiária deverá prestar a necessária cooperação à PT e deverão ambas manter-se reciprocamente informadas sobre os factos que possam interferir com os serviços prestados.

Quando a avaria se localizar nas instalações do assinante e/ou a PT necessite de ter acesso a essas instalações para ensaios de diagnóstico ou resolução de uma avaria, a PT informará a Beneficiária com um mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da deslocação dos seus colaboradores às instalações do assinante, cabendo à Beneficiária comunicar ao assinante esta informação. O tempo decorrido desde a comunicação dessa deslocação até à hora agendada não será contabilizado para o tempo de duração da avaria.

No caso de impossibilidade de acesso às instalações do assinante, por motivo que não seja imputável à PT, o tempo de duração da avaria será suspenso pelo período em que se verificar tal impossibilidade e deverá a PT ser ressarcida pela Beneficiária se não for informada da indisponibilidade do assinante num prazo de 24 horas antes da data prevista para a realização da deslocação às respectivas instalações.

Aquando da conclusão do processo, a PT informa a Beneficiária sobre a resolução da participação de avaria, solicitando-lhe a respectiva confirmação. A Beneficiária disporá de um período de 24 (vinte e quatro) horas para o efeito, findo o qual a PT considerará fechada a participação de avaria, excepto se a Beneficiária informar entretanto que o problema se mantém.

Caso se venha a verificar que a causa da avaria é imputável à Beneficiária e/ou ao assinante, a PT terá o direito de se fazer ressarcir de todos os custos incorridos na tentativa de resolução dessa mesma avaria.

Os preços aplicáveis a participações de avarias indevidas encontram-se no Anexo 1.

No Apêndice C a este anexo são apresentadas as resoluções de participações de avarias imputáveis à Beneficiária, com a indicação de ocorrência de deslocação por parte da PT.

4. Planeamento de Trabalhos na Rede

Salvo condições excepcionais devidamente fundamentadas, tendo sempre em consideração a necessidade de restabelecimento do serviço aos assinantes no menor prazo possível, e sem prejuízo para a execução de todas as acções que permitam minimizar impactos adversos a nível da qualidade de serviço e da capacidade de expansão da oferta de serviços, a PT e a Beneficiária deverão acordar, sempre que possível, as datas para realização das acções de manutenção da rede da PT que possam provocar interrupções ou suspensões temporárias de serviço, independentemente da duração das acções a realizar.

Esta informação de aviso prévio, bem como as correspondentes justificações, deve ser providenciada com a maior antecedência que seja operacionalmente possível e tendo em atenção a minimização do impacte na prestação do serviço.

Apêndice A. Lista de Sintomas

Número	Sintoma	Descrição do Sintoma
1	Não marca	Teclado bloqueado ou sem contacto
2	Com derivações	Ouve conversas na linha
3	Impedido/inacessivel	Não é acedido por chamadas telefónicas
4	S/ contagem	Fiscalizador sem contagem
5	S/ sinal marcar	Não obtem sinal de marcar
6	Conta indevidamente	Contabiliza chamadas não efectuadas
7	Nao toca/sinaliza	Não tem sinalização de nº chamado
8	C/ ruído	Ruído na linha
10	Marca errado	Nº destino não condiz com marcação
11	Não desliga	Chamada presa
12	A chamada vai abaixo	Chamada cai durante conversação
13	Nao recebe	Não recebe chamadas
15	Chama e não atende	Participação de 3º sobre linha pretendida
17	Recebe mal/deturpa	Qualidade da comunicação deficiente
18	Funcionamento intermitente	Por vezes não tem linha de rede disponivel
21	Atende e continua a chamar	Sinal de chamar mantem-se com comunicação estabelecida
27	Deixa de ouvir/ouve mal	Durante a comunicação perde qualidade na comunicação
30	Sempre a tocar	Telefone sempre a sinalizar
31	Toca baixo/alto	Toca baixo ou alto
32	Toque contínuo	Toque contínuo
36	Só efectua chamadas de emergência	Só efectua chamadas de emergência
113	Faz chamadas mas não recebe	Faz chamadas mas não recebe
114	Recebe chamadas mas não faz	Recebe chamadas mas não faz
115	Telefone Danificado	Telefone danificado
116	Não visualiza Nº Chamador	Não visualiza Nº Chamador
117	Não envia SMS	Não envia SMS
118	Não recebe SMS	Não recebe SMS

Apêndice B. *Check-list* por sintomas para acessos analógicos com ORLA

Número das	Questão a colocar ao cliente final pela Beneficiária da ORLA	Resposta		Cod. S	Sintoma
		Não	Sim		
1.0	A sua participação refere-se a problemas no equipamento adquirido/alugado à PT ?	1.1	Participar fora da ORLA	não aplica	não aplica
1.1	Efectua chamadas para nº de emergência / gratuitos ?	1.2	Fecha	1	Não marca
1.2	Recebe chamadas?	Fecha	Participar S1		
2.1	Ouve conversas na linha?	3.1	Participar S2	2	Com derivações
3.1	Tem sinal de marcar?	Participa S5	3.2	3	Impedido / Inacessível
3.2	Consegue marcar?	3.3	Fecha		
3.3	Recebe chamadas?	Participa S3	Fecha		
4.1	A falta de contagem refere-se a algum fiscalizador ?	4.2	4.2	4	Sem contagem
4.2	O trafego é feito pela PT ?	Fecha	Participa S4		
5.1	Tem sinal de marcar?	Participar S5	6.1	5	S/ sinal marcar
6.1	O erro de contagem refere-se a algum fiscalizador ?	6.2	6.2	6	Conta indevidamente
6.2	Trafego é feito através da PT ?	Fecha	Participa S6		
7.1	Recebe chamadas?	7.2	7.3	7	Não toca/sinaliza
7.2	Tem reencaminhamento activo ?	7.3	Fecha		
7.3	Tem botão de campaínha baixo ou programação de toque baixo ?	Participa S7	Fecha		
8.1	Mantem o ruído noutros equipamentos/tomadas?	Fecha	8.2	8	C/ ruído
8.2	Tem ADSL ?	Participa S8	8.3		
8.3	Tem microfiltros / Splitters instalados ?	Fecha	Participa S8		
10.1	Só acontece com alguns prefixos ?	Participa S10	11.1	10	Marca errado
11.1	Tem outro telefone/tomada onde possa experimentar?	Participa S11	11.2	11	Não desliga
11.2	e mantém-se?	Fecha	Participa S11		
12.1	Acontece sempre ou só para algum destino em particular?	Fecha	Se sempre participa, caso contrário 13.1	12	A chamada vai abaixo
13.1	Acontece em todos os equipamentos telefónicos/tomadas?	Fecha	13.3	13	Não recebe
13.2	Tem reencaminhamento de chamadas ?	Participa S13	Fecha		
15.1	É participação de telefone terceiros (participa telefone que não consegue atingir)?	15.2	Fecha	15	Chama e não atende
15.2	Tem reencaminhamento activo ?	Participa S15	Fecha		
17.1	Tem outro equipamento/tomada para experimentar?	Fecha	17.2	17	Recebe mal/deturpa
17.2	Acontece sempre?	Fecha	Participa S17		
18.1	Acontece só para alguns destinos/origens?	18.2	Fecha, se diferente de 1020	18	Funcionamento intermitente
18.2	São quedas nas chamadas?	Fecha	Participa S18		
21.1	Acontece só com este equipamento terminal/tomada?	Participa S21	Fecha	21	Atende e continua a chamar
27.1	Tem outro equipamento/tomada para experimentar?	27.2	27.2	27	Deixa de ouvir/ouve mal
27.2	Acontece sempre?	30.1	Participa S27		
30.1	Só acontece com este equipamento terminal/tomada?	30.2	Fecha	30	Sempre a tocar
30.2	Permanentemente?	30.3	Participa S30		
30.3	Acontece a algumas horas especificas?	Participa S30	Participa S30		
31.1	Só acontece com este equipamento terminal/tomada?	Participa S31	Fecha	31	Toca baixo/alto
32.1	Só acontece com este equipamento terminal/tomada?	32.2	Fecha	32	Toque contínuo
32.2	Permanentemente?	32.3	Participa S32		
32.3	Acontece a algumas horas especificas?	Participa S32	Participa S32		
36.1	Tem barramento activo?	Participa S36	Fecha	36	So efectua chamadas de emergencia
113.1	Tem reencaminhamento activo ?	Participa S113	Fecha	113	Faz chamadas mas não recebe
114.1	Faz chamadas de emergência?	Participa S114	36.1	114	Recebe chamadas mas não faz
115.1	Equipamento alugado/adquirido à PT	Fecha	Participar fora da ORLA	115	Telefone Danificado
116.1	Já teve esta facilidade activa / já visualizou anteriormente ?	Fecha	116.2	116	Não visualiza Nº Chamador
116.2	Só acontece com este equipamento/ tomada?	Participa S116	Fecha		
117.1	Já teve esta facilidade activa / já enviou?	Fecha	117.2	117	Não envia SMS
117.2	Só acontece com este equipamento/ tomada?	Participa S117	Fecha		
118.1	Já teve esta facilidade activa / já recebeu ?	Fecha	118.2	118	Não recebe SMS
118.2	Só acontece com este equipamento/ tomada?	Participa S118	Fecha		

Apêndice C. Tipos de resolução de avarias ORLA

Tipo de resolução de avarias ORLA	Participação de avaria Imputável à Beneficiária	
	Com deslocação	Sem deslocação
Avaria reparada rede PT	--	--
Avaria constatada e desaparecida	--	--
Parâmetros correctos no ensaio efectuado	--	Sim
Impossibilidade de acesso às instalações de cliente	Sim	--
Cliente inexistente ou não ligado	--	--
Participação repetida	--	Sim
Participação com avaria comum	--	--
Incorrecta utilização do cliente final	Sim	--
Avaria em equipamento privado a cargo do cliente	Sim	--
Participação indevida	--	Sim
Equipamento terminal com garantia válida	--	--
Equipamento terminal sem garantia válida	Sim	--
Avaria reparada na rede cliente	--	--
Participação incorrecta	Sim	--
Serviço inviável	--	--
Agendamento não aceite a mais de 24 horas lineares	--	Sim
Agendamento não aceite a menos de 24 horas lineares	Sim	--
Outros	--	--

Descrição dos motivos de resolução:

- **Avaria reparada na rede PT** - Este tipo de resolução é utilizado nas situações em que a avaria é resolvida em qualquer segmento da rede PT;

- **Avaria constatada e desaparecida -** Este tipo de resolução serve para caracterizar ocorrências em que após a avaria ter sido verificada pelo sistema de ensaio (ou não tendo sido verificada devido a alguma impossibilidade de realização do respectivo ensaio à distância) é entregue a uma equipa técnica, que no decurso da reparação confirma a deficiência, mas a mesma acaba por desaparecer sem que se perceba a causa ou motivo.

- **Parâmetros correctos no ensaio efectuado -** Este tipo de resolução é utilizado quando o resultado dos ensaios se enquadra dentro dos valores padronizados (confirmado pelos sistemas de ensaio existentes). Com base nos elementos da participação e dos resultados dos ensaios realizados sem interrupção do serviço não se confirma qualquer tipo de anomalia.

- **Impossibilidade de acesso às instalações do cliente -** Quando existe um agendamento marcado e não se consegue aceder à instalação do cliente (Assinante) a avaria é fechada com este motivo de resolução.

- **Cliente inexistente ou não ligado -** Este tipo de resolução é utilizado quando se verifica que o número não está atribuído a um cliente (Assinante) ou não está ligado.

- **Participação repetida -** Este tipo de resolução é utilizado quando a Beneficiária tenta participar uma avaria de um cliente final, quando já existe um registo de avaria em aberto para o mesmo cliente.

- **Participação com avaria comum -** Avaria no mesmo troço de rede em que já está identificada uma ou mais avarias cuja resolução é comum.

- **Incorrecta utilização do cliente final -** Este tipo de resolução é utilizado quando o cliente final (Assinante) participa uma avaria que resulta de alteração da rede ou equipamento terminal efectuada pelo próprio cliente.

- **Avaria em equipamento privado a cargo do cliente -** Este tipo de resolução é utilizado sempre que a causa ou defeito seja provocado ou esteja em equipamento/rede que não é da PT nem foi comprado à PT.

- **Participação indevida -** Este tipo de resolução é usado para caracterizar as participações que são efectuadas à PT indevidamente, ou seja, sem que tenha ocorrido por parte da Beneficiária o correcto despiste da anomalia.

- **Equipamento terminal com garantia válida -** Este tipo de resolução é usado quando a avaria foi reparada num equipamento vendido pela PT que está dentro da garantia ou tem contrato de manutenção válido.

- **Equipamento terminal sem garantia válida -** Idêntico ao anterior para equipamentos fora da garantia e sem contrato de manutenção e cuja reparação é facturada.

- **Avaria reparada na rede cliente -** Este tipo de resolução é usado quando a avaria foi reparada na rede do cliente (Assinante). Por definição a rede de cliente é a que fica depois do ponto fronteira PT.

- **Participação incorrecta -** É utilizado sempre que a participação não corresponder a uma anomalia ou cujos sintomas e ou registos evidenciados na participação não se confirmam.

- **Serviço inviável -** Este tipo de resolução é utilizado sempre que o acesso em causa (SFT) não suportar o serviço para o qual existe a participação (exemplos: SMS, CLIP…).

- **Agendamento não aceite a mais de 24 horas lineares -** Este tipo de resolução resulta de uma notificação da Beneficiária da não aceitação da data/período proposto para intervenção no cliente final (Assinante), sendo esta notificação efectuada à PT com mais de 24 horas lineares de antecedência relativamente à data agendada para a intervenção.

- **Agendamento não aceite a menos de 24 horas lineares -** Este tipo de resolução resulta de uma notificação da Beneficiária da não aceitação da data/período proposto para intervenção no cliente final (Assinante), sendo esta notificação efectuada à PT dentro do período de 24 horas lineares anteriores à data agendada para a intervenção.

- **Outros -** É utilizado este tipo de resolução quando a mesma não se enquadrar em nenhuma das situações identificadas nos restantes tipos. Nestes casos além do tipo de resolução deve ser disponibilizada uma explicação sucinta relativa à resolução.

ANEXO 4. Parâmetros de Qualidade de Serviço e Penalizações por Incumprimento

1. Parâmetros de Qualidade de Serviço

Para efeitos da presente Oferta são definidos os seguintes Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS):

1.1. PQS1 - Prazo de reparação de avarias

a) Definição

Tempo, em horas consecutivas, que decorre entre o momento em que é comunicada, pela Beneficiária à PT, a ocorrência de uma avaria válida e o restabelecimento completo do serviço. Por avaria válida, entende-se como uma avaria na rede da PT ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro.

Nas reparações de avarias agendadas com a Beneficiária, o início de contagem do tempo será a data/hora de agendamento.

Para este parâmetro não serão contabilizados os tempos imputáveis ao assinante e/ou à Beneficiária, designados por “pendência de cliente”.

Serão excluídas deste indicador as avarias cujas causas não sejam imputáveis à PT.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – “Prazo de reparação de avarias“

Este parâmetro refere-se ao pior registo das 95% melhores observações para o qual o objectivo deve ser de 48 (quarenta e oito) horas consecutivas.

1.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso

a) Definição

Número de avarias válidas participadas pela Beneficiária aos serviços da PT, por degradação ou interrupção do serviço atribuídas à rede da PT, ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro.

Serão excluídas deste parâmetro as avarias cujas causas não sejam imputáveis à PT.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – “Avarias válidas participadas por 100 acessos”

Este parâmetro refere-se ao número total de avarias participadas no período em referência relativamente ao parque médio de acessos sujeitos a ORLA e será calculado mensalmente, por Beneficiária.

1.3. PQS3 - Queixas sobre incorrecções nas facturas

a) Definição

Número de acessos sujeitos a ORLA cuja facturação foi reclamada pela Beneficiária, por discordância com valores debitados ou variáveis que influenciem tais valores, por 1000 acessos relativamente ao número de acessos sujeitos a ORLA facturados à Beneficiária.

Serão excluídas deste parâmetro as reclamações sem fundamento, bem como as que não sejam imputáveis à PT.

A PT deverá guardar, pelo período de 3 (três) anos, contados a partir do último dia do ano civil a que se reportam, e para cada uma das reclamações expurgadas, documentos comprovativos da não fundamentação das reclamações e ou prova de que as mesmas não são imputáveis à PT.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Número de acessos sujeitos a ORLA cuja facturação foi reclamada pela Beneficiária"

Este parâmetro refere-se ao número total de acessos sujeitos a ORLA cuja facturação foi reclamada no período em referência, relativamente ao número de acessos sujeitos a ORLA facturados e será calculado mensalmente, por Beneficiária.

1.4. PQS4 - Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA

a) Definição

Tempo, em dias úteis, que decorre desde a recepção, na PT de uma solicitação válida de activação, alteração de Beneficiária ou cessação da ORLA, por via electrónica, até à sua efectiva execução.

Para este parâmetro não serão contabilizados os tempos imputáveis ao assinante e/ou à Beneficiária, designados por "pendência de cliente".

b) Apresentação dos resultados

Parâmetros a recolher – "Prazo máximo de activação, alteração de Beneficiária ou cessação da ORLA"

Este parâmetro refere-se a 100% das observações ocorridas no período em referência e será calculado mensalmente, por Beneficiária.

1.5. PQS5 - Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos

a) Definição

Tempo, em dias úteis, que decorre entre a data acordada com a Beneficiária para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos e a data efectiva de envio.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos"

Este parâmetro refere-se ao número de dias úteis que decorre entre a data acordada para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos e a data efectiva de envio e será calculado mensalmente, por Beneficiária.

1.6. PQS6 - Tempo de resposta a reclamações na facturação

a) Definição

Tempo, em dias úteis, que decorre entre a recepção, na PT, de uma reclamação, apresentada pela Beneficiária, considerada justificável de incorrecções na factura e o envio da informação correcta à Beneficiária para facturação ao assinante.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Tempo de resposta a reclamações na facturação"

Este parâmetro refere-se ao pior registo das 95% melhores observações ocorridas no período em referência e será calculado mensalmente, por Beneficiária.

1.7. PQS7 - Grau de disponibilidade da linha de assinante

a) Definição

Percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de horas de serviço do parque médio de acessos sujeitos a ORLA.

A linha de assinante é considerada indisponível durante o período de tempo que decorre entre a recepção, na PT, da comunicação de um problema na linha de rede imputável à PT e a sua resolução, sendo descontados os tempos imputáveis ao assinante e/ou à Beneficiária, em particular no que respeita ao agendamento de deslocações a casa do assinante.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Grau de disponibilidade da linha do assinante"

Este parâmetro será calculado mensalmente, por Beneficiária, utilizando a seguinte fórmula:

(Número total de horas disponíveis do parque médio de linhas de assinante durante um mês)/(Número potencial de horas do serviço do parque médio de linhas de assinante durante um mês)

2. Níveis de Qualidade de Serviço

Para efeitos da presente Oferta são definidos os seguintes objectivos mensais para os Parâmetros de Qualidade de Serviço:

Parâmetros	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)
PQS1 – Prazo de reparação de avarias	48 horas consecutivas	95
PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso	16%	-
PQS3 – Queixas sobre incorrecções nas facturas	0,8‰	-
PQS4 – Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA	5 d.u.	100
PQS5 – Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos	10 d.u.	-
PQS6 – Tempo de resposta a reclamações na facturação	30 d.u.	95
PQS7 – Grau de disponibilidade da linha de assinante	99,5 %	-

A PT disponibilizará mensalmente a cada Beneficiária um relatório contendo os níveis realizados dos Parâmetros de Qualidade de Serviço definidos na presente Oferta.

3. Penalizações

Caso os prazos de resposta não sejam atingidos relativamente a determinada Beneficiária, por razões exclusivamente imputáveis à PT, e exceptuando-se razões de força maior, a PT compensará a Beneficiária da ORLA em causa, nos seguintes termos:

Parâmetros	Compensação	Limite
PQS1 – Prazo de reparação de avarias	$\frac{H}{22*8} * Preço_Mensal_ORLA$	preço mensal do realuguer da linha de assinante
PQS4 – Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA	Para D ≤ 10 d.u.: $0,5 * Preço_Mensal_ORLA$ Para D > 10 d.u.: $\frac{D}{22} * Preço_Mensal_ORLA$	preço mensal do realuguer da linha de assinante
PQS5 - Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos	$\frac{D}{22} * V$	5% da facturação total do mês em causa
PQS7 – Grau de disponibilidade da linha de assinante	$\frac{G}{30*24} * Preço_Mensal_ORLA$	preço mensal do realuguer da linha de assinante

Em que:

- "H" é a diferença, em horas consecutivas, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço;
- "D" é a diferença, em dias úteis, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço;

- “Preço_Mensal_ORLA” corresponde ao preço mensal do realuguer da linha de assinante definido nesta Oferta;
- “V” corresponde a 5% do valor total dos elementos de facturação em causa.
- “G” corresponde à diferença entre o número potencial de horas de funcionamento da linha e o número de horas de funcionamento.

Caso haja incumprimento de um nível de serviço definido, as compensações são aplicadas à totalidade das unidades em incumprimento da Beneficiária da ORLA em questão.

A PT procederá aos eventuais acertos de contas relativos a compensações por incumprimento de prazos, no máximo, no mês seguinte à notificação que lhe tenha sido dirigida pela Beneficiária.

A PT só se considera vinculada ao pagamento das compensações referidas neste Anexo à Beneficiária desde que a mesma tenha fornecido os planos de previsões dos serviços a contratar, em conformidade com a presente Oferta.

ANEXO 5. Procedimentos de Facturação dos Serviços

1. Introdução

O presente Anexo define os procedimentos de:

- Facturação das mensalidades e activações da ORLA;
- Benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas;
- Facturação dos serviços prestados pela PT;
- Facturação dos serviços prestados por outras empresas;
- Facturação das participações indevidas.

2. Princípios Básicos

Os elementos de facturação serão enviados pela PT até ao final do mês seguinte ao mês em que os serviços prestados no âmbito da ORLA dizem respeito.

A facturação é mensal, correspondendo os dados a facturar ao período entre as 00:00 do primeiro dia de cada mês e as 24:00 do último dia de cada mês.

As activações e/ou alterações de cada serviço são incluídas na factura a enviar à Beneficiária após a respectiva data de activação.

Nos meses em que a prestação do serviço se inicia ou cessa, é devido, pela Beneficiária, o montante correspondente a 1/30 da mensalidade, por cada dia em que o serviço estiver activo.

Em caso de divergência, a Beneficiária poderá solicitar uma revisão dos elementos de facturação até 3 meses após o período em causa.

3. Facturação das mensalidades e activações da ORLA

A informação que a PT fornece à Beneficiária para efeitos de facturação do serviço de Realuguer da Linha de Assinante é a seguinte:

a) Mensalidade: número total de acessos e respectivo valor, detalhado por tipo de acesso (ex.: analógico) e por serviço associado (pré-selecção ou ADSL);

b) Activação: número da linha de rede e respectivo valor, com indicação da data de activação da ORLA, do tipo de acesso e do serviço associado.

4. Benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas

A PT enviará a seguinte informação relativa ao benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas:

- Número da linha de rede;
- Nome do titular do contrato de STF;
- Data de activação/cancelamento da ORLA;
- Data de início/fim da aplicação do benefício aos assinantes reformados e pensionistas.

O benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas é atribuído à Beneficiária pela PT sob a forma de crédito incluído na factura mensal.

As condições necessárias à atribuição do benefício a assinantes reformados e pensionistas são as seguintes:

- Ser Reformado/Pensionista;
- Possuir um rendimento do agregado familiar igual ou inferior à Retribuição mínima mensal garantida;
- Ser titular de uma única conta com uma única linha de rede analógica. Para efeitos de aplicação deste requisito não são contabilizados como serviços na conta (pelo que não inibem a elegibilidade para o benefício) os "*service type/subtype*" que se seguem:
    - Extensão;
    - Equipamento de comutação;
    - Cartão de chamadas.

A atribuição do benefício está dependente de duas condições:

a) Confirmação da inexistência de outra linha de rede em nome do mesmo assinante;

b) Confirmação da apresentação/envio, por parte do assinante através da Beneficiária, dos documentos que fazem prova da sua elegibilidade;

A solicitação de elegibilidade do assinante para atribuição do benefício deverá ser realizada através do preenchimento do impresso “BENEFÍCIO TELEFÓNICO Requisição – Concessão a Reformados e Pensionistas”, constante do Anexo E, devidamente preenchido, nomeadamente:

- O campo de identificação do requisitante;
- O campo referente à declaração de rendimentos;
- O campo destinado à confirmação do local de residência e da composição do agregado familiar, por parte da Junta de Freguesia;
- O campo destinado à confirmação de “outros rendimentos” declarados por parte das Finanças.

O talão destacável do impresso “BENEFÍCIO TELEFÓNICO Requisição – Concessão a Reformados e Pensionistas”, depois de preenchido, é entregue ao assinante pela Beneficiária (caso o assinante tenha enviado à Beneficiária a documentação pelo correio o destacável não lhe é enviado).

Conjuntamente com o impresso “BENEFÍCIO TELEFÓNICO Requisição – Concessão a Reformados e Pensionistas”, deverão ser anexadas fotocópias dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade, Passaporte ou documento de identificação emitido por entidade pública, para verificação de que o pedido é efectuado pelo próprio, que tem obrigatoriamente de ser o titular do contrato de Serviço Telefónico associado à linha de rede para a qual está a solicitar o Benefício. Caso assim não seja, a Beneficiária deverá informar o assinante que o pedido só será aceite no caso de ser efectuada uma alteração contratual;

- Cartão de Contribuinte (caso o assinante envie a documentação pelo correio, terá de juntar fotocópia); Caso a beneficiária não disponha do número de contribuinte do assinante e o mesmo não seja fornecido, o assinante deverá ser contactado e o beneficio não poderá ser atribuído sem que o assinante forneça o número de contribuinte. É obrigatória a recolha do NIF nos sistemas, pelo que não será possível quer atribuição, quer renovação do benefício caso a informação do NIF do assinante não esteja residente nos sistemas.
- Documento da Junta de Freguesia a confirmar a residência e composição do agregado familiar do requisitante;
- Cartão de Pensionista;
- Modelo(s) de IRS preenchido(s) de todos os elementos do agregado familiar;
- A fotocópia do documento comprovativo do valor da reforma/pensão, emitido por entidade oficial: (despacho SETC número12/87):
  - O Postal Anual de Rendimentos, emitido pelo Centro Nacional de Pensões (Centro Nacional de Pensões, Centros Regionais de Segurança Social, Caixa Nacional de Seguros e de Doenças Profissionais) ou;
  - O Modelo de Declaração emitido pela Caixa Geral de Aposentações (Caixa Nacional de Previdência, Caixa Geral de Aposentações e Montepio dos Servidores do Estado e das Associações de Socorros Mútuos);

Nota 1: A confirmação se o rendimento do agregado familiar do assinante é igual ou inferior à Retribuição mínima mensal garantida, pelo que a análise dos pedidos está sempre sujeita á prévia publicação anual do respectivo valor.

Nota 2: O impresso também poderá ser usado para renovação desde que seja devidamente assinalado no verso o campo correspondente à renovação.

Nota 3: Reformas emitidas por outras entidades, nomeadamente entidades estrangeiras, só são válidas se tiverem equiparação às pensões da Segurança Social Portuguesa pelo que devem ser acompanhadas pelo comprovativo emitido pelo Departamento de Relações Internacionais de Segurança Social. A referir ainda que os anteriores centros regionais de segurança social passaram a designar-se "institutos de solidariedade e segurança social".

Caso a renovação do beneficio não seja efectuada pela Beneficiária entre 1 de Janeiro a 31 Março do ano seguinte, o assinante deixará de usufruir dos descontos. O pedido será recusado caso se constate que o assinante não reúne as condições acima descritas. Os pedidos de renovação do Benefício de Reformados e Pensionistas são remetidos à PT, pela Beneficiária, para os contactos previstos no ponto 1 do Anexo 2.

5. Facturação e cobrança de serviços prestados pela PT

No caso dos serviços prestados pela PT, quando a respectiva facturação e cobrança for solicitada pela PT à Beneficiária, será incluída na facturação mensal da oferta. A PT disponibilizará como detalhe os seguintes elementos:

- Tipo de tráfego ou de serviço;
- No caso do tráfego:
  - Número marcado;
  - Data e hora do início das comunicações;
  - Duração das comunicações;
- Valor de retalho do respectivo serviço.

A especificação da informação a disponibilizar à Beneficiária encontra-se no documento "Serviço “ORLA PT” - Interface de disponibilização de elementos de facturação de retalho a outros Operadores no âmbito da ORLA", versão 1.1, de 2006-09-29. Este documento será disponibilizado pela PT por solicitação da Beneficiária.

6. Facturação e cobrança dos serviços prestados por outras empresas

No caso dos serviços prestados por outras empresas, quando a respectiva facturação e cobrança for solicitada pela PT à Beneficiária, serão enviados os seguintes elementos, tendo por base as alterações verificadas no mês em causa, por número de linha de rede:

- Tipo de tráfego ou de serviço;
- No caso do tráfego:

- Número marcado;
    - Data e hora do início das comunicações;
    - Duração das comunicações;
- Valor de retalho do respectivo serviço.

7. Facturação de participações indevidas

A facturação de participações indevidas será realizada no mês N+2, considerando N o mês em que as mesmas foram concluídas pela PT.

A PT enviará à Beneficiária os seguintes elementos:

- Número de STF;
- Data de Registo da Participação;
- Data de Conclusão da Participação;
- Identificador único da participação;
- Tipo de resolução (conforme o Apêndice C do Anexo 3);
- Valor aplicado.

ANEXO 6. Especificação e formato dos ficheiros electrónicos

1. Introdução

As trocas de informação são baseadas em ficheiros de texto contendo informação de múltiplos pedidos.

Os ficheiros trocados são:

- Ficheiros de Pedidos (sentido Beneficiária → PT);
- Ficheiros de Sucessos e Insucessos (sentido PT → Beneficiária).

O processamento destes ficheiros na PT é automático, executado e processado todos os dias úteis, entre as 9h00 e as 17h00 e entre as 9h00 e as 16h00, respectivamente para ficheiros de pedidos de activação/desactivação e ficheiros de sucessos e insucessos:

- Inicia às 9h00,11h00,13h00,15h00 e 17h00– para tratamento de ficheiros de Pedidos de activações e desactivações enviados pela Beneficiária;
- Inicia às 9h00, 13h00 e 16h00 – para tratamento de ficheiros de respostas com Sucessos e Insucessos a enviar às Beneficiária.

A data de entrada no sistema dos pedidos é igual à data de processamento do ficheiro, embora a data de recepção do pedido seja considerada a data de recepção do ficheiro pela PT.

Os ficheiros recebidos após as 17h00 são processados no dia seguinte, assumindo essa data como data de recepção do pedido.

2. Desenho de Ficheiros

Nome dos ficheiros de Pedidos de Activação/Desactivação (PORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt)

Ex. PORLAABC050714163040.txt

P – para identificar o ficheiro de PEDIDOS

ORLA – para identificar o processo

OOO – Sigla do Beneficiária (a fornecer pela PT)

AA – ano ex. 05

MM – mês ex. 07

DD – dia ex. 14

HH – hora ex. 16

MI – minutos ex. 30

SS – segundos ex. 40 (com esta sequência é garantida a unicidade de ficheiros)

Header dos ficheiros de Pedidos

No início do ficheiro (primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FIHD; <Nome do ficheiro anterior>; <Data do Pedido>;

Exemplo: FIHD;PORLAXXX060714163001.txt;2006/07/15;

A data do pedido deve respeitar o formato AAAA/MM/DD.

Este *header* deve terminar com ponto e vírgula.

FIHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

Footer dos ficheiros de Pedidos

No fim do ficheiro (última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FIFT; <Número de pedidos contidos no ficheiro>;

Exemplo: FIFT;456;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FIFT – a *string* de identificação de registo de *footer*.

NOTA: <Número de pedidos contidos no ficheiro> o número de pedidos deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, exceptuando a primeira e última que são dedicadas ao *header* e *footer* do mesmo, ie, pretende representar o número efectivo de pedidos contidos no ficheiro.

Validações de integração de ficheiros de Pedidos

Validação	Mensagem de Erro
O ficheiro não contém *Header* ou não se encontra de acordo com a	"*Header* do ficheiro

Validação	Mensagem de Erro
especificação	inválido."
A data contida não *Header* não respeita o formato (AAAA/MM/DD)	"Data do pedido inválida."
O ficheiro contem linhas em branco entre o *Header* e o *Footer*. Não são permitidos registos em branco. Os atributos dos registos não se encontram de acordo com a especificação.	"Formato do ficheiro inválida."
O ficheiro não contem *Footer* ou não se encontra de acordo com a especificação	"*Footer* de ficheiro de inválido ou inexistente."
O número de registos indicado no *Footer* deve ser igual ao número de linhas do ficheiro entre o *Header* e o *Footer*. O número de pedidos indicado no footer não condiz com o apresentado nos registos do ficheiro.	"O número de pedidos contidos no ficheiro é diferente do indicado no *Footer*."
O nome do ficheiro anterior referido no *Header* não corresponde ao último ficheiro introduzido com sucesso para este operador. Em causa está a garantia de *sequencialidade* para integração de ficheiros.	"Ficheiro de pedidos ORLA fora de sequência: o ficheiro mencionado no *Header* não é o último ficheiro processado com sucesso."

As mensagens de erro do processo de integração de ficheiros são comunicadas por e-mail através do endereço orla@telecom.pt da PT para o endereço remetente dos ficheiros de pedidos.

Campos dos ficheiros de PEDIDOS

Os campos dos ficheiros deverão ser separados por pontos e vírgulas e devem ser escritos em maiúsculas.

Campos do ficheiro de Pedidos

Nível	Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatorio/Opcional/Não aplicável		Tamanho
				Activação (AO)	Desactivação (DO)	
Pedido	Referencia Pedido Beneficiária	REF. PEDIDO	REF. PEDIDO	M	M	VARCHAR2(20)
	Tipo de pedido	TIPO PEDIDO	AO ou DO	M	M	VARCHAR2(2)
	Data do pedido	DATA PEDIDO	Formato AAAA/MM/DD	M	M	VARCHAR2(10)
Caracterização do serviço	Número STF	NUMERO STF	9 DIGITOS	M	M	VARCHAR2(9)
	Serviço Associado	SERVICO ASSOC	ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção) ou LPART (Lacete Partilhado)	M	O	VARCHAR2(6)
	Nome cliente STF	NOME CLIENTE		M	N/A	VARCHAR2(120)
Observações	Observações	OBSERVACOES	OBSERVACOES	O	O	VARCHAR2(256)

NOTA 1: O NULO corresponde a campo sem informação (;;).

Nome dos ficheiros de SUCESSOS (SORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt)

Ex. SORLAABC050714163040.txt

S – para identificar o ficheiro de SUCESSOS

ORLA – para identificar o processo

OOO – Sigla do Operador (a fornecer pela PT)

AA – ano ex. 05

MM – mês ex. 07

DD – dia ex. 14

HH – hora ex. 16

MI – minutos ex. 30

SS – segundos ex. 40 (com esta sequência é garantida a unicidade de ficheiros)

***Header* dos ficheiros de Sucessos**

No início do ficheiro (Primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FOHD; <Nome do ficheiro anterior>;

Exemplo: FOHD;SORLAXXX060817163001.txt;

Este *header* deve ser terminado com ponto-e-vírgula.

FOHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

Footer dos ficheiros de Sucessos

No fim do ficheiro (Última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FOFT; <Número de RESPOSTAS contidas no ficheiro>;

Exemplo: FOFT;341;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOFT – A *string* de identificação de registo de *footer*.

NOTA: <Número de RESPOSTAS contidos no ficheiro> o número de respostas deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, exceptuando a primeira e última que são dedicadas ao *header* e *footer* do mesmo, ie, pretende representar o número efectivo de respostas contidas no ficheiro.

Campos dos ficheiros de SUCESSOS

Os campos dos ficheiros são separados por pontos e vírgulas e são escritos em maiúsculas.

Campos do ficheiro de Sucessos

Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatório/Opcional/Não aplicável				Tamanho
			Activação (AO)	Desactivação (DO)	Mudança Exterior (ME)	Alteração de Número (AN)	
Referencia Pedido BENEFICIÁRIA	REF. PEDIDO	REF. PEDIDO (NOTA 3)	M	N/A	N/A	N/A	VARCHAR(20)
Tipo de pedido	TIPO PEDIDO	AO ou DO ou ME ou AN	M	M	M	M	VARCHAR(2)
Data de efeitos	DATA DE EFEITOS	Formato AAAA-MM-DD (NOTA 4)	M	M	O	O	VARCHAR(10)
Número STF	NUMERO STF	9 DIGITOS	M	M	M	M	VARCHAR(9)
Serviço Associado	SERVICO ASSOC	ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção) ou LPART (Lacete Partilhado)	M	O	M	M	VARCHAR(6)
Referencia Pedido PTC	REF. PEDIDO PTC	Referencia do pedido na PTC	M	M	O	O	VARCHAR(20)
Estado	ESTADO	ACEITE, PRONTO	M	M	M	M	VARCHAR(12)
Data Estado	DATA ESTADO	AAAA-MM-DD	M	M	M	M	VARCHAR(10)
Motivo Desactivação	MOTIVO	A35, A36, A37 (NOTA 2)	N/A	O	O	O	VARCHAR(4)
Observações	OBSERVACOES	OBSERVACOES	O	O	O	O	VARCHAR(256)
Reformado ou Pensionista	REFORMADOPENSIONISTA	S se tem o benefício de reformado/pensionista N se não tem o benefício de reformado/pensionista Nulo/branco se não for possível determinar (sem preenchimento)	M	O	M	M	VARCHAR(1)
Número de STF anterior	NUMEROSFTANT	9 DIGITOS	N/A	N/A	M	M	VARCHAR(9)

NOTA 1: O NULO corresponde a campo sem informação (;;).

NOTA 2: o motivo de desactivação ORLA só se verificará quando o serviço associado à ORLA (ADSL ou Pré-Selecção ou o Lacete Partilhado) é alterado, gerando uma cessação do mesmo serviço. Pode também acontecer quando o serviço STF for cessado, ou seja, que origine uma desactivação do serviço. Devido a este facto, este atributo é opcional em registos referentes a Desactivações e Alterações de ORLA.

NOTA 3: Nas notificações de desactivação de ORLA ou alteração da ORLA (ME e AN), o atributo Referencia Pedido EBO não será preenchido, pois essa notificação reportar-se-á a uma notificação *off-line* após a activação da ORLA. Reforçando, esta desactivação/alteração não teve a sua origem na EBO, como tal a PT não é detentora desta informação.

NOTA 4: A "Data de Efeitos" deve ser considerada, nestas notificações, a data efectiva de activação ou desactivação, quando o pedido estiver satisfeito, ou seja, no estado "Pronto". É a "Data de Efeitos" que deve ser considerada para efeito de facturação do Operador aos seus Clientes finais. Quando o estado do pedido é "Aceite", a data de efeitos deverá ser considerada como Não Aplicável. Esta alteração produzirá efeito a partir de 23 de Outubro de 2006.

Nome dos ficheiros de INSUCESSOS (SORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt)

Ex. SORLAABC050714163040.txt

I – para identificar o ficheiro de INSUCESSOS

ORLA – para identificar o processo

OOO – Sigla do Operador (a fornecer pela PT)

AA – ano ex. 05

MM – mês ex. 07

DD – dia ex. 14

HH – hora ex. 16

MI – minutos ex. 30

SS – segundos ex. 40 (com esta sequência é garantida a unicidade de ficheiros)

***Header* dos ficheiros de Insucessos**

No início do ficheiro (Primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FOHD; <Nome do ficheiro anterior>;

Exemplo: FOHD;SORLAXXX060824163001.txt;

Este *header* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

Footer dos ficheiros de Insucessos

No fim do ficheiro (Última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FOFT; <Número de RESPOSTAS contidas no ficheiro>;

Exemplo: FOFT;23;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOFT – a string de identificação de registo de *footer*.

NOTA: <Número de RESPOSTAS contidos no ficheiro> o número de respostas deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, exceptuando a primeira e última que são dedicadas ao *header* e *footer* do mesmo, ie, pretende representar o número efectivo de respostas contidas no ficheiro.

Campos dos ficheiros de INSUCESSOS

Os campos dos ficheiros são separados por pontos e vírgulas e são escritos em maiúsculas.

Campos do ficheiro de Insucessos

Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatorio/Opcional/Não aplicável		Tamanho
			Activação (AO)	Desactivação (DO)	
Referencia Pedido Beneficiária	REF. PEDIDO	REF. PEDIDO	M	M	VARCHAR(20)
Tipo de pedido	TIPO PEDIDO	AO ou DO	M	M	VARCHAR(2)
Data de efeitos	DATA DE EFEITOS	Formato AAAA-MM-DD (NOTA 3)	N/A	N/A	VARCHAR(10)
Número STF	NUMERO STF	9 DIGITOS	M	M	VARCHAR(9)
Serviço Associado	SERVICO ASSOC	ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção) ou LPART (Lacete Partilhado)	O	O	VARCHAR(6)
Referencia Pedido PTC	REF. PEDIDO PTC	Referencia do pedido na PTC	M	M	VARCHAR(20)
Estado	ESTADO	REJEITADO	M	M	VARCHAR(12)
Data Estado	DATA ESTADO	AAAA/MM/DD	M	M	VARCHAR(10)

Insucessos	INSUCESSOS	INSUCESSOS (NOTA 2) Indicará código de erro + atributo associado ao erro	M	M	VARCHAR2(512)
Observações	OBSERVACOES	OBSERVACOES	O	O	VARCHAR(256)

NOTA 1: O NULO corresponde a campo sem informação (;;).

NOTA 2: O campo de INSUCESSOS tem a informação relativa ao conjunto de erros encontrados no processo de validação. Os erros encontrados, em cada campo do ficheiro de pedidos, são indicados com as designações dos campos onde ocorreram, e o respectivo código de erro. O erro é apresentado entre parênteses, imediatamente a seguir à designação do campo (ver exemplo seguinte). Os códigos de erro são apresentados nas tabelas de erros deste documento – ver em anexo. Exemplo de um insucesso: ; TIPO PEDIDO(C01), NUMERO SFT(S10) ;

NOTA 3: A "Data de Efeitos", nestas notificações de insucesso, deverá ser considerada como Não Aplicável, ou seja, não implementam valor acrescentado ao processo. Este atributo só é mantido nestas notificações como forma de facilitar/generalizar a estrutura dos ficheiros do âmbito ORLA. Esta alteração produzirá efeito a partir de 23 de Outubro de 2006.

3. Transferência de ficheiros

A transferência de ficheiros deverá ser efectuada por correio electrónico Internet (e-mail) entre a Beneficiária e a PT.

O endereço de e-mail da PT para troca de informação é o seguinte: orla@telecom.pt

4. Desenho das Tabelas Descritivas

TABELA 1 – Tabela de tipos de pedidos ORLA

PEDIDO	DESCRIÇÃO
AO	Activação
DO	Desactivação
AN	Alteração de Número de STF
ME	Mudança Exterior

TABELA 2 – Tabela de estados de Pedidos ORLA

PEDIDO	DESCRIÇÃO
ACEITE	O pedido activação/desactivação foi aceite após a análise de viabilidade e consistência dos dados de input
PRONTO	O pedido de activação/desactivação está pronto, ou seja foi concluído com sucesso.
REJEITADO	O pedido de activação/desactivação foi rejeitado por inconsistência de dados de input, situação do STF incompatível, etc... é indicado o motivo de rejeição, e/ou erros detectados

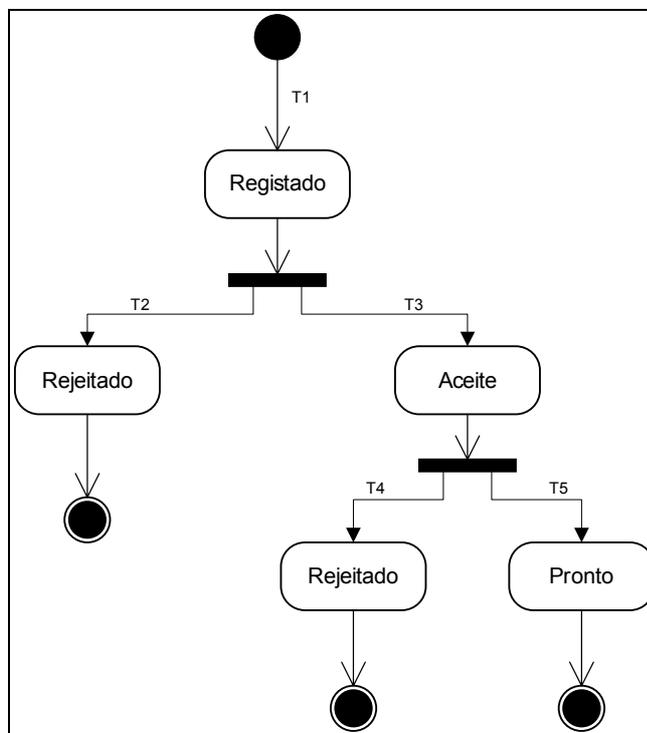
TABELA 3 – Tabela de Insucessos ADSL

C = CONTEÚDO; S = SISTEMAS DE ATENDIMENTO E PROVISÃO DO STF; A = ANULAÇÃO

Código de Erro	Descrição	Tipo Erro
C01	Campo por preencher.	ER
C02	Campo com n.º de dígitos incorrecto.	ER
C03	Campo tem que ser numérico.	ER
C04	Campo inválido.	ER
S10	STF Inexistente.	IN
S11	STF em situação incompatível com ORLA	IN
S12	STF sem serviço associado à ORLA	IN
S13	ORLA inexistente	IN
S14	Serviço associado à ORLA em cessação	IN
S15	Serviço STF em alterações	IN
S16	Tem associado um serviço incompatível com ORLA	IN
S17	O pedido não introduz alterações ao serviço.	IN
S18	Serviço associado à ORLA não pertence à Beneficiária	IN
S19	Pedido de Activação/Desactivação/Alteração Beneficiaria ORLA em curso	IN
S20	Pedido Duplicado	IN
S22	Data de Pedido ORLA incompatível com pedido em curso	IN
A30	Titular do STF Inconsistente com o titular do Formulário	R1
A31	Pedido anulado manualmente pela PT	R1
A32	Anulado por ausência de Formulário	R1
A33	Anulado por Formulário Inválido	R1
A34	Anulado pela PT por rejeição de activação de Pré-Selecção ou de Acesso Local ADSL (Rede ADSL PT)	R1
A35	Desactivação ORLA por motivo de alteração do serviço STF	R2
A36	Desactivação ORLA por motivo de cessação serviço associado a pedido do operador	R2
A37	Desactivação ORLA por motivo de alteração de Beneficiária	R2

TABELA 4 – Tabela de Motivo do Desactivação

Motivo de Desactivação ORLA	Descrição	Situação aplicável
A35	Desactivação ORLA por motivo de alteração do serviço STF	STF alterado devido a Desmontagem STF, Migração para RDIS, etc.
A36	Desactivação ORLA por motivo de cessação serviço associado a pedido do operador	Serviço associado à ORLA, cessado a pedido do ISP ou PAD, etc...
A37	Desactivação ORLA por motivo de alteração de Beneficiária	Desactivação ORLA para serviço com ORLA activa de Beneficiária diferente da nova Beneficiária. Alteração de Beneficiária.

DIAGRAMA DE ESTADOS – Pedidos de Activação/Desactivação ORLA

(*) Este estado não é enviado no Ficheiro de Sucessos. Os pedidos são Registados pela importação automática do Ficheiro de Pedidos, sendo o ficheiro original renomeado para bk_PORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt.

Tempo	Descrição	Erros possiveis	Ficheiro Enviado
T1	Ficheiro de Pedidos integrados com Sucesso (bk_ PORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt).		Não enviado
T2	Rejeição de pedidos por validações e coerência de dados	C01, C02, C03, C04, S10, S12, S16, S20, S22	Ficheiro Insucessos
T3	Dados teoricamente viáveis, aguarda integração de pedido nos sistemas		Ficheiro Sucessos
T4	Rejeição de pedidos por validações com o serviço STF e serviço associado (ADSL, PRESEL), etc.	S10,S11,S12,S13,S15,S17,S18, S19, S22,A30,A31,A32,A33,A34	Ficheiro Insucessos
T5	Pronto, activada ou desactivada a ORLA a pedido da Beneficiária	S10,S11,S12,S13,S15,S17,S18, S19,S22,A30,A31,A32,A33,A34	Ficheiro Sucessos

5. Interface API

Como alternativa à transferência pedidos através de ficheiros, no âmbito da ORLA, encontra-se disponível uma interface API baseada em *webservices*, cuja especificação será disponibilizada pela PT por solicitação da Beneficiária.

A referência da especificação é a seguinte: "ORLA Interface On-line PT Comunicações / Operadores API de Pedidos, Notificações e Consulta", versão 1.2 de 2006-09-29.

ANEXO 7. Lista dos Serviços Suplementares e Facilidades

SERVIÇOS SUPLEMENTARES E FACILIDADES
CLIP - Identificação da Linha Chamadora - acesso analógico
Restrição de identificação da linha chamadora (RILC):
Marcação directa para extensões de PPCA's c/ acesso digital
à rede (por 100 nºs reservados)
Marcação directa para extensões de PPCA's c/ acesso analógico
à rede (por 100 nºs reservados)
Reencaminhamento de chamadas
Rechamada automática
Destino fixo programado pelo Cliente
Destino fixo imediato programado na central
Destino fixo imediato programado na central – alteração de nº
Destino fixo temporizado programado na central
Destino fixo temporizado programado na central – alteração de nº
Destino fixo - Clientes com Necessidades Especiais
(programado pelo Cliente)
Conferência a três
Aviso de chamada em espera
Barramento de chamadas programado pelo cliente
no seu equipamento terminal
Barramento de chamadas seleccionado p/ acesso analógico temporário,
programado pelo cliente no seu equipamento terminal
Barramento de saída exclusivo para os Serviços de Audiotexto
Barramento parcial de saída programado na Central
Barramento total de saída programado na Central
Barramento total de entrada programado na Central
Sinalização de 12 kHz
Serviço SMS
Para a Rede Fixa PT
Para as Redes Móveis (TMN, Vodafone e Optimus)
Para endereços de E-mail
Serviço MMS
Para a Rede Fixa PT
Para as Redes Móveis TMN e Vodafone
Para endereços de E-mail
Voice Mail
Acesso remoto à caixa vocal via marcação
do próprio nº de telefone seguido de * e código pessoal
Acesso remoto ao sistema (600200600)
Voice Mail Familiar
Voice Mail Familiar – até 3 caixas
Voice Mail Familiar – de 4 a 5 caixas
Voice Mail Familiar – de 6 a 9 caixas
Migração de Voice Mail para Voice Mail Familiar
Migração de Voice Mail Familiar para Voice Mail
Alteração do nº de caixas Voice Mail Familiar
Voice Mail FM em Voice Mail
Voice Mail FM em Voice Mail
Voice Mail FM em Voice Mail Familiar
Voice Mail FM em Voice Mail Familiar
Alteração do nº do telemóvel - Voice Mail FM
Acesso ao serviço PT Multivozes (nº120)

ANEXO 8. Histórico das Alterações à ORLA

Descrição das alterações à ORLA	2006.01.09	V1.1

Anexo 4. Parâmetros de Qualidade de Serviço e Penalizações por Incumprimento

1.1. PQS1 - Prazo de reparação de avarias

O texto "Este parâmetro refere-se ao pior registo do conjunto das melhores observações a considerar, de acordo com a percentagem de ocorrências previstas para este parâmetro, para o qual o objectivo deve ser o previsto para este parâmetro." foi substituído pelo texto "Este parâmetro refere-se ao pior registo das 95% melhores observações para o qual o objectivo deve ser de 48 (quarenta e oito) horas consecutivas."

2. Níveis de Qualidade de Serviço

O objectivo mensal e a ocorrência foram alterados conforme tabela abaixo.

Parâmetros	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)
PQS1 – Prazo de reparação de avarias	48 horas consecutivas	95

Descrição das alterações à ORLA	2006.04.06	V1.2

8. Procedimentos de Fornecimento dos Serviços

O texto "A Beneficiária será responsável perante o Estado (e perante a PT Comunicações) por eventuais irregularidades detectadas na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas que sejam seus clientes, ficando obrigada a solicitar-lhes a devolução de qualquer benefício indevidamente atribuído. Caso a Beneficiária não consiga recuperar o valor correspondente ao desconto indevidamente atribuído deve a mesma assumir o encargo de reembolsar o Estado pelos prejuízos em que este tenha incorrido em virtude de tal irregularidade." foi substituído pelo texto "A PT Comunicações será responsável perante o Estado por eventuais irregularidades detectadas na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas, nos termos do Decreto-Lei nº 20-C/86, de 13 de Fevereiro, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei nº 18/2003, de 3 de Fevereiro."

13.1. Informação e Confidencialidade

O texto "A PT e a Beneficiária obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial, que entre elas seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar." foi substituído pelo texto "A PT e a Beneficiária obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial, que entre elas seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar no âmbito da presente Oferta para prestar o serviço à Beneficiária."

Anexo 1 - 2. Serviço de Realuguer da Linha de Assinante

O texto " Apenas será efectuado o crédito referido caso os reformados e pensionistas abrangidos façam anualmente a prova de vida junto da Beneficiária, tal como previsto na presente Oferta, sendo esta responsável pela validação dos documentos apresentados pelo cliente, os quais deverão ser enviados para a PT." foi substituído pelo texto "Apenas será efectuado o crédito referido caso os reformados e pensionistas abrangidos façam anualmente a prova de vida junto da Beneficiária, tal como previsto na presente Oferta, sendo esta responsável pela validação dos documentos apresentados pelo cliente, os quais deverão ser enviados para a PT, quando solicitados por esta."

Foram incluídos os preços para participações de avarias indevidas, de acordo com o texto " No âmbito do processo de reposição de serviço da ORLA e nos casos em que se verifique que uma Participação de Avaria da Beneficiária seja relativa a um problema ou anomalia inexistente ou não imputável à PT Comunicações, são aplicados dois preços por participação, consoante tenha ou não ocorrido deslocação às instalações do assinante, como se apresenta na tabela seguinte:

Tipo de participação	Valor por ocorrência
Preço por Participação de Avaria indevida sem deslocação	**€ 41,90**
Preço por Participação de Avaria indevida com deslocação	**€ 72,40**

Anexo 2 - 2. Processo de activação do Realuguer da Linha de Assinante

Foi introduzido o texto "A PT obriga-se a disponibilizar a ORLA no máximo de cinco dias úteis contado da data da apresentação do pedido electrónico feito pela Beneficiária."

Anexo 2 - 5. Cessação do Serviço de Realuguer da Linha de Assinante

O texto "A adesão do assinante a serviços incompatíveis ou a migração para acessos não abrangidos;" foi substituído pelo texto "A adesão do assinante a serviços incompatíveis (isto é, serviços cuja existência de um impossibilita do ponto vista técnico a existência do outro) ou a migração para acessos não abrangidos;"

Anexo 2 - 6. Causas de Rejeição de Pedidos no Âmbito da ORLA

O texto "Constituem causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, nomeadamente, as seguintes:" foi substituído pelo texto "Constituem causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, as seguintes:".

Anexo 2 - Apêndice E. ORLA - Adesão ao Benefício

O formulário de adesão ao benefício de reformados e pensionista foi substituído por um formulário mais legível e com o talão de aceitação da requisição.
O texto "O assinante ou a Beneficiária deverá deslocar-se à sua Junta de Freguesia para que esta confirme a residência do seu agregado familiar." foi substituído pelo texto "O assinante deverá deslocar-se à sua Junta de Freguesia para que esta confirme a residência e a composição do seu agregado familiar.".

Anexo 3 - 3. Gestão de Avarias

Foi eliminado o texto "A Beneficiária deverá assegurar que o período entre o contacto do assinante à Beneficiária e desta à PT não seja superior a 30 minutos.".

O texto "Visando melhorar o diagnóstico da avaria, a PT disponibilizará à Beneficiária uma "check-list" de despite de avarias, podendo a mesma ser alvo de actualizações posteriores." foi substituído por "Visando melhorar o diagnóstico da avaria, recomenda-se à Beneficiária a utilização da "check-list" de despite de avarias, constante do Apêndice B a este anexo, podendo a mesma ser alvo de actualizações posteriores.".

Anexo 4 - 3. Gestão de Avarias

O texto "“H” é a diferença, em horas úteis, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço;" foi substituído pelo texto "“H” é a diferença, em horas consecutivas, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço;".

Anexo 5 - 4. 4. Benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas

As condições necessárias à atribuição do benefício a assinantes reformados e pensionistas são as seguintes:

- Ser Reformado/Pensionista;
- Possuir um rendimento do agregado familiar igual ou inferior à Retribuição mínima mensal garantida;
- Ser titular de uma única conta com uma única linha de rede analógica. Para efeitos de aplicação deste requisito não são contabilizados como serviços na conta (pelo que não inibem a elegibilidade para o benefício) os "service type/subtype" que se seguem:
    - Extensão;
    - Equipamento de comutação;
    - Cartão de chamadas.

A atribuição do benefício está dependente de duas condições:

a) Confirmação da inexistência de outra linha de rede em nome do mesmo assinante;

b) Confirmação da apresentação/envio, por parte do assinante atráves da Beneficiária, dos documentos que fazem prova da sua elegibilidade;

A elegilibilidade o assinante para atribuição do benefício deverá ser realizada através do preenchimento do impresso “BENEFÍCIO TELEFÓNICO Requisição – Concessão a Reformados e Pensionistas”, constante do Anexo E, devidamente preenchido, nomeadamente:O campo de identificação do requisitante;

- O campo referente à declaração de rendimentos;
- O campo destinado à confirmação do local de residência e da composição do agregado familiar, por parte da Junta de Freguesia;
- O campo destinado à confirmação de "outros rendimentos" declarados por parte das Finanças;

O talão destacável do impresso "BENEFÍCIO TELEFÓNICO Requisição – Concessão a Reformados e Pensionistas", depois de preenchido, é entregue ao assinante pela Beneficiária (caso o assinante tenha enviado à Beneficiária a documentação pelo correio o destacável não lhe é enviado);

Conjuntamente com o impresso "BENEFÍCIO TELEFÓNICO Requisição – Concessão a Reformados e Pensionistas", deverão ser anexados fotocópias dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade, Passaporte ou documento de identificação emitido por entidade pública, para verificação de que o pedido é efectuado pelo próprio, que tem obrigatoriamente de ser o titular do contrato de Serviço Telefónico associado à linha de rede para a qual está a solicitar o Benefício. Caso assim não seja, a Beneficiária deverá informar o assinante que o pedido só será aceite no caso de ser efectuada uma alteração contratual;
- Cartão de Contribuinte (caso o assinante envie a documentação pelo correio, terá de juntar fotocópia); Caso a beneficiária não disponha do número de contribuinte do assinante e o mesmo não seja fornecido, o assinante deverá ser contactado e o beneficio não poderá ser atribuído sem que o assinante forneça o número de contribuinte. É obrigatória a recolha do NIF nos sistemas, pelo que não será possível quer atribuição, quer renovação do benefício caso a informação do NIF do assinante não esteja residente nos sistemas.
- Documento da Junta de Freguesia a confirmar a residência e composição do agregado familiar do requisitante;
- Cartão de Pensionista;
- Modelo(s) de IRS preenchido(s) de todos os elementos do agregado familiar;
- A fotocópia do documento comprovativo do valor da reforma/pensão, emitido por entidade oficial: (despacho SETC número12/87):

- O Postal Anual de Rendimentos, emitido pelo Centro Nacional de Pensões (Centro Nacional de Pensões, Centros Regionais de Segurança Social, Caixa Nacional de Seguros e de Doenças Profissionais) ou;
- O Modelo de Declaração emitido pela Caixa Geral de Aposentações (Caixa Nacional de Previdência, Caixa Geral de Aposentações e Montepio dos Servidores do Estado e das Associações de Socorros Mútuos);

Nota 1: A confirmação se o rendimento do agregado familiar do assinante é igual ou inferior à Retribuição mínima mensal garantida, pelo que a análise dos pedidos está sempre sujeita á prévia publicação anual do respectivo valor.

Nota 2: O impresso também poderá ser usado para renovação desde que seja devidamente assinalado no verso o campo correspondente à renovação.

Nota 3: Reformas emitidas por outras entidades, nomeadamente entidades estrangeiras, só são válidas se tiverem equiparação às pensões da Segurança Social Portuguesa pelo que devem ser acompanhadas pelo comprovativo emitido pelo Departamento de Relações Internacionais de Segurança Social. A referir ainda que os anteriores centros regionais de segurança social passaram a designar-se "institutos de solidariedade e segurança social".

Caso a renovação do beneficio não seja efectuada pela Beneficiária entre 1 de Janeiro a 31 Março do ano seguinte, o assinante deixará de usufruir dos descontos. O pedido será recusado caso se constate que o assinante não reúne as condições acima descritas. Os pedidos de renovação do Benefício de Reformados e Pensionistas são remetidos à PT, pela Beneficiária, para os contactos previstos no ponto 1 do Anexo 2.

Anexo 6 - Especificação e formato dos ficheiros electrónicos

Foram realizadas as seguintes alterações à especificação de ficheiros electrónicos:

- Alteração do formato das datas. Os separadores passam a ser "/";
- Inclusão de notas adicionais explicativas: nota 3 e nota 4 nos ficheiros de sucessos e nota 3 nos ficheiro de insucessos;
- No ponto 1 da especificação foi retirado o processamento das 19 horas.

Descrição das alterações à ORLA	2006.05.23	V1.3

Anexo 1 - Preços

Alteração do preço de activação por acesso de 5,6 € para 5,10 €.

Anexo 6 - Especificação e formato dos ficheiros electrónicos

Foram realizadas as seguintes alterações à especificação de ficheiros electrónicos:

- No ficheiro de pedidos, o campo "Serviço Associado" foi alterado de " ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção)" para "ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção) ou LPART (Lacete Partilhado)";
- A estrutura do ficheiro de Sucessos foi alterada para a seguinte:

Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatório/Opcional/Não aplicável				Tamanho
			Activação (AO)	Desactivação (DO)	Mudança Exterior (ME)	Alteração de Número (AN)	
Referencia Pedido BENEFICIÁRIA	REF. PEDIDO	REF. PEDIDO (NOTA 3)	M	N/A	N/A	N/A	VARCHAR(20)
Tipo de pedido	TIPO PEDIDO	AO ou DO ou ME ou AN	M	M	M	M	VARCHAR(2)
Data do pedido	DATA PEDIDO	Formato AAAA-MM-DD	M	M	O	O	VARCHAR(10)
Número STF	NUMERO STF	9 DIGITOS	M	M	M	M	VARCHAR(9)
Serviço Associado	SERVICO ASSOC	ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção) ou LPART (Lacete Partilhado)	M	O	M	M	VARCHAR(6)
Referencia Pedido PTC	REF. PEDIDO PTC	Referencia do pedido na PTC	M	M	O	O	VARCHAR(20)
Estado	ESTADO	ACEITE, PRONTO	M	M	M	M	VARCHAR(12)
Data Estado	DATA ESTADO	AAAA-MM-DD	M	M	M	M	VARCHAR(10)
Motivo Desactivação	MOTIVO	A35, A36, A37 (NOTA 2)	N/A	O	O	O	VARCHAR(4)
Observações	OBSERVACOES	OBSERVACOES	O	O	O	O	VARCHAR(256)
Reformado ou Pensionista	REFORMADOPENSIONISTA	S se tem o benefício de reformado/pensionista N se não tem o benefício de reformado/pensionista Nulo/branco se não for possível determinar (sem preenchimento)	M	O	M	M	VARCHAR(1)
Número de STF anterior	NUMEROSFTANT	9 DIGITOS	N/A	N/A	M	M	VARCHAR(9)

NOTA 1: O NULO corresponde a campo sem informação (;;).

NOTA 2: o motivo de desactivação ORLA só se verificará quando o serviço associado à ORLA (ADSL ou Pré-Selecção ou o Lacete Partilhado) é alterado, gerando uma cessação do mesmo serviço. Pode também acontecer quando o serviço STF for cessado, ou seja, que origine uma desactivação do serviço. Devido a este facto, este atributo é opcional em registos referentes a Desactivações e Alterações de ORLA.

A estrutura anterior era a seguinte:

Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatorio/Opcional/Não aplicável		Tamanho
			Activação (AO)	Desactivação (DO)	
Referencia Pedido BENEFICIÁRIA	REF. PEDIDO	REF. PEDIDO	M	M	VARCHAR(20)
Tipo de pedido	TIPO PEDIDO	AO ou DO	M	M	VARCHAR(2)
Data do pedido	DATA PEDIDO	Formato AAAA-MM-DD	M	M	VARCHAR(10)
Número STF	NUMERO STF	9 DIGITOS	M	M	VARCHAR(9)
Serviço Associado	SERVICO ASSOC	ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção)	M	O	VARCHAR(6)
Referencia Pedido PTC	REF. PEDIDO PTC		M	M	VARCHAR(20)
Estado	ESTADO	ACEITE, PRONTO	M	M	VARCHAR(12)
Data Estado	DATA ESTADO	AAAA-MM-DD	M	M	VARCHAR(10)
Motivo Desactivação	MOTIVO	A35, A36, A37 (nota 2)	N/A	O	VARCHAR(4)
Observações	OBSERVACOES	OBSERVACOES	O	O	VARCHAR(256)

NOTA 1: O NULO corresponde a campo sem informação (;;).

NOTA 2: o motivo de desactivação ORLA só se verificará quando o serviço associado à ORLA (ADSL ou Pré-Selecção) é alterado, gerando uma cessação do mesmo serviço. Pode também acontecer quando o serviço STF é alterado ou cessado, ou seja, que origine uma desactivação do serviço.

Nota 3: Devido a constrangimentos técnicos momentâneos, este campo deverá ser considerado opcional até Junho de 2006.

NOTA 4: Nas notificações de desactivação de ORLA, onde esteja presente um motivo de desactivação, o atributo Referencia Pedido EBO não será preenchido, pois essa notificação reportar-se-á a uma notificação *off-line* após a activação da ORLA. Reforçando, esta desactivação não teve a sua origem na EBO, como tal a PT não é detentora desta informação.

- No ficheiro de Insucessos, o campo "Serviço Associado" foi alterado de " ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção)" para "ADSL ou PRESEL (Pré-Selecção) ou LPART (Lacete Partilhado)";
- No ficheiro de Insucessos, os valores possíveis do campo "Ref. Pedido PTC" foi alterado para "Referência do pedido na PTC";
- No ficheiro de Insucessos, a nota 3 foi eliminada;

- Na secção 3, designada por "Transferência de ficheiros", as referências ao servidor de registo dos ficheiros foi eliminada.
- Na secção 4 "Desenho das Tabelas Descritivas" foram incluídos dois tipos de pedidos ORLA na Tabela 1, Alteração de Número de STF (AN) e Mudança Exterior (ME), respectivamente;
- Na secção 4 "Desenho das Tabelas Descritivas" foi alterada a designação do descritivo do código A34 da Tabela 3 para " Anulado pela PT por rejeição de activação de Pré-Selecção ou de Acesso Local ADSL (Rede ADSL PT)";
- Na secção 4 "Desenho das Tabelas Descritivas" foi alterada a designação do descritivo do código A35 da Tabela 4 para "STF alterado devido a Desmontagem STF, Migração para RDIS, etc.";
- Na secção 5 "Interface API" foi incluída a referência à especificação designada por "ORLA Interface On-line PT Comunicações / Operadores API de Pedidos, Notificações e Consulta", versão 1.1 de 2006-05-23.

Descrição das alterações à ORLA	2006.09.07	V1.4

Anexo 2. Procedimentos de Fornecimento dos Serviços

Inclusão de um motivo adicional para cessação automática e imediata da prestação da ORLA da linha de assinante a uma Beneficiária, a saber:

- A falta de apresentação de formulário válido comprovativo do pedido de ORLA, devidamente assinado pela Beneficiária e pelo Assinante, no prazo máximo de 30 dias relativamente a data de recepção do pedido de activação de ORLA, salvo acordo em contrário entre a PT e a Beneficiária.

Anexo 3 - Procedimentos de Gestão, Operação e Manutenção

Na secção 3, o texto "Aquando da conclusão do processo, a PT informa a Beneficiária em conformidade, solicitando-lhe a respectiva confirmação" foi substituído por "Aquando da conclusão do processo, a PT informa a Beneficiária sobre a resolução da participação de avaria, solicitando-lhe a respectiva confirmação".

Adicionalmente, na secção 3 foi acrescentado o seguinte texto "A lista de resoluções possíveis é apresentada no Apêndice C deste anexo."

No final da secção 3 foram incluídas as seguintes frases "Os preços aplicáveis a participações de avarias indevidas encontram-se no Anexo 1" e "No Apêndice C a este anexo são apresentadas as resoluções de participações de avarias imputáveis à Beneficiária, com a indicação de ocorrência de deslocação por parte da PT".

Apêndice C - Tipos de resolução de avarias ORLA

Inclusão do "Apêndice C - Tipos de resolução de avaria ORLA" com o seguinte conteúdo:

Tipo de resolução de avarias ORLA	Participação de avaria Imputável à Beneficiária	
	Com deslocação	Sem deslocação
Avaria reparada rede PT	--	--
Avaria constatada e desaparecida	--	--
Parâmetros correctos no ensaio efectuado	--	Sim
Impossibilidade de acesso às instalações de cliente	Sim	--
Cliente inexistente ou não ligado	--	--
Participação repetida	--	Sim
Participação com avaria comum	--	--
Incorrecta utilização do cliente final	Sim	--
Avaria em equipamento privado a cargo do cliente	Sim	--
Participação indevida	--	Sim
Equipamento terminal com garantia válida	--	--
Equipamento terminal sem garantia válida	Sim	--
Avaria reparada na rede cliente	--	--
Participação incorrecta	Sim	--
Serviço inviável	--	--
Agendamento não aceite a mais de 24 horas lineares	--	Sim
Agendamento não aceite a menos de 24 horas lineares	Sim	--
Outros	--	--

Descrição dos motivos de resolução:

- **Avaria reparada na rede PT** - Este tipo de resolução é utilizado nas situações em que a avaria é resolvida em qualquer segmento da rede PT;

- **Avaria constatada e desaparecida -** Este tipo de resolução serve para caracterizar ocorrências em que após a avaria ter sido verificada pelo sistema de ensaio (ou não tendo sido verificada devido a alguma impossibilidade de realização do respectivo ensaio à distância) é entregue a uma equipa técnica, que no decurso da reparação confirma a deficiência, mas a mesma acaba por desaparecer sem que se perceba a causa ou motivo.

- **Parâmetros correctos no ensaio efectuado -** Este tipo de resolução é utilizado quando o resultado dos ensaios se enquadra dentro dos valores padronizados (confirmado pelos sistemas de ensaio existentes). Com base nos elementos da participação e dos resultados dos ensaios realizados sem interrupção do serviço não se confirma qualquer tipo de anomalia.

- **Impossibilidade de acesso às instalações do cliente -** Quando existe um agendamento marcado e não se consegue aceder à instalação do cliente (Assinante) a avaria é fechada com este motivo de resolução.

- **Cliente inexistente ou não ligado -** Este tipo de resolução é utilizado quando se verifica que o número não está atribuído a um cliente (Assinante) ou não está ligado.

- **Participação repetida -** Este tipo de resolução é utilizado quando a Beneficiária tenta participar uma avaria de um cliente final, quando já existe um registo de avaria em aberto para o mesmo cliente.

- **Participação com avaria comum -** Avaria no mesmo troço de rede em que já está identificada uma ou mais avarias cuja resolução é comum.

- **Incorrecta utilização do cliente final -** Este tipo de resolução é utilizado quando o cliente final (Assinante) participa uma avaria que resulta de alteração da rede ou equipamento terminal efectuada pelo próprio cliente.

- **Avaria em equipamento privado a cargo do cliente -** Este tipo de resolução é utilizado sempre que a causa ou defeito seja provocado ou esteja em equipamento/rede que não é da PT nem foi comprado à PT.

- **Participação indevida -** Este tipo de resolução é usado para caracterizar as participações que são efectuadas à PT indevidamente, ou seja, sem que tenha ocorrido por parte da Beneficiária o correcto despiste da anomalia.

- **Equipamento terminal com garantia válida -** Este tipo de resolução é usado quando a avaria foi reparada num equipamento vendido pela PT que está dentro da garantia ou tem contrato de manutenção válido.

- **Equipamento terminal sem garantia válida -** Idêntico ao anterior para equipamentos fora da garantia e sem contrato de manutenção e cuja reparação é facturada.

- **Avaria reparada na rede cliente -** Este tipo de resolução é usado quando a avaria foi reparada na rede do cliente (Assinante). Por definição a rede de cliente é a que fica depois do ponto fronteira PT.

- **Participação incorrecta -** É utilizado sempre que a participação não corresponder a uma anomalia ou cujos sintomas e ou registos evidenciados na participação não se confirmam.

- **Serviço inviável -** Este tipo de resolução é utilizado sempre que o acesso em causa (SFT) não suportar o serviço para o qual existe a participação (exemplos: SMS, CLIP…).

- **Agendamento não aceite a mais de 24 horas lineares -** Este tipo de resolução resulta de uma notificação da Beneficiária da não aceitação da data/período proposto para intervenção no cliente final (Assinante), sendo esta notificação efectuada à PT com mais de 24 horas lineares de antecedência relativamente à data agendada para a intervenção.

- **Agendamento não aceite a menos de 24 horas lineares -** Este tipo de resolução resulta de uma notificação da Beneficiária da não aceitação da data/período proposto para intervenção no cliente final (Assinante), sendo esta notificação efectuada à PT dentro do período de 24 horas lineares anteriores à data agendada para a intervenção.

- **Outros -** É utilizado este tipo de resolução quando a mesma não se enquadrar em nenhuma das situações identificadas nos restantes tipos. Nestes casos além do tipo de resolução deve ser disponibilizada uma explicação sucinta relativa à resolução.

Anexo 6. Especificação e formato dos ficheiros electrónicos

Inclusão do especificação do header e footer nos ficheiros de pedidos, sucessos e insucessos.

- **Ficheiros de Pedidos**

Header dos ficheiros de Pedidos

No início do ficheiro (primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FIHD; <Nome do ficheiro anterior>; <Data do Pedido>;

Exemplo: FIHD;PORLAXXX060714163001.txt;2006/07/15;

A data do pedido deve respeitar o formato AAAA/MM/DD.

Este *header* deve terminar com ponto e vírgula.

FIHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

Footer dos ficheiros de Pedidos

No fim do ficheiro (última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FIFT; <Número de pedidos contidos no ficheiro>;

Exemplo: FIFT;456;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FIFT – a *string* de identificação de registo de *footer*.

NOTA: <Número de pedidos contidos no ficheiro> o número de pedidos deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, exceptuando a primeira e última que são dedicadas ao header e footer do mesmo, ie, pretende representar o número efectivo de pedidos contidos no ficheiro.

Validações de integração de ficheiros de Pedidos

Validação	Mensagem de Erro
O ficheiro não contém *Header* ou não se encontra de acordo com a especificação	"*Header* do ficheiro inválido."
A data contida não *Header* não respeita o formato (AAAA/MM/DD)	"Data do pedido inválida."
O ficheiro contem linhas em branco, entre o *Header* e o *Footer*. Não são permitidos registos em branco. Os atributos dos registos não se encontram de acordo com a especificação.	"Formato do ficheiro inválida."
O ficheiro não contem *Footer* ou não se encontra de acordo com a especificação	"*Footer* de ficheiro de inválido ou inexistente."
O número de registos indicado no *Footer*, deve ser igual ao número de linhas do ficheiro entre o *Header* e o *Footer*. Numero de pedidos indicado no footer não condiz com o apresentado nos registos do ficheiro.	"O número de pedidos contidos no ficheiro é diferente do indicado no *Footer*."
O nome do ficheiro anterior referido no *Header*, não corresponde ao último ficheiro introduzido com sucesso para este operador. Em causa está a garantia de *sequencialidade* para integração de ficheiros.	"Ficheiro de pedidos ORLA fora de sequência: o ficheiro mencionado no *Header* não é o último ficheiro processado com sucesso."

- **Ficheiros de Sucessos**

***Header* dos ficheiros de Sucessos**

No início do ficheiro (Primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FOHD; <Nome do ficheiro anterior>;

Exemplo: FOHD;SORLAXXX060817163001.txt;

Este *header* deve ser terminado com ponto-e-vírgula.

FOHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

Footer dos ficheiros de Sucessos

No fim do ficheiro (Última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FOFT; <Número de RESPOSTAS contidas no ficheiro>;

Exemplo: FOFT;341;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOFT – A *string* de identificação de registo de *footer*.

NOTA: <Número de RESPOSTAS contidos no ficheiro> o número de respostas deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, exceptuando a primeira e última que são dedicadas ao header e footer do mesmo, ie, pretende representar o número efectivo de respostas contidas no ficheiro.

- **Ficheiros de Insucessos**

***Header* dos ficheiros de Insucessos**

No início do ficheiro (Primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FOHD; <Nome do ficheiro anterior>;

Exemplo: FOHD;SORLAXXX060824163001.txt;

Este *header* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

***Footer* dos ficheiros de Insucessos**

No fim do ficheiro (Última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

- FOFT; <Número de RESPOSTAS contidas no ficheiro>;

Exemplo: FOFT;23;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOFT – a string de identificação de registo de *footer*.

NOTA: <Número de RESPOSTAS contidos no ficheiro> o número de respostas deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, exceptuando a primeira e última que são dedicadas ao header e footer do mesmo, ie, pretende representar o número efectivo de respostas contidas no ficheiro.

Adicionalmente, no atendimento de pedidos ORLA e Pré-Selecção para activação simultânea, foi eliminada a "data de pedido" como chave para associar o pedido de ORLA ao de Pré-selecção, passando a ficar apenas dependente do número de STF. Neste contexto, o erro "S21 - Data de pedido ORLA diferente da data de pedido Pré-selecção" foi suprimido.

Descrição das alterações à ORLA	2006.09.29	V1.5

Anexo 5. Procedimentos de facturação dos Serviços

- Foi adicionado um tópico adicional relativo a "Facturação das participações indevidas";
- Foi incluído, na secção 4, o texto adicional "O benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas é atribuído à Beneficiária pela PT sob a forma de crédito incluído na factura mensal".
- Corrigiu-se, na secção 4, o quarto parágrafo para "A solicitação de elegibilidade do assinante para atribuição do benefício deverá ser realizada (..)";
- Na secção 5, o texto " No caso dos serviços prestados pela PT, quando a respectiva facturação e cobrança for solicitada pela PT à Beneficiária, serão enviados os seguintes elementos, tendo por base as alterações verificadas no mês em causa, por número de linha de rede" foi substituído pelo texto "No caso dos serviços prestados pela PT, quando a respectiva facturação e cobrança for solicitada pela PT à Beneficiária, será incluída na facturação mensal da oferta. A PT disponibilizará como detalhe os seguintes elementos."
- Na secção 5 incluiu-se a referência do documento de especificação "Serviço ORLA - Interface de disponibilização de elementos de facturação de retalho a outros Operadores no âmbito da ORLA", versão 1.1, de 2006-09-29;

- Acrescentou-se a secção 7 relativa à facturação de participações indevidas com o detalhe da estrutura de informação que será apresentada à Beneficiária.

Anexo 6. Especificação e formato dos ficheiros electrónicos

- Alterou-se o texto " O processamento destes ficheiros na PT é automático, executado e processado todos os dias úteis, em intervalos de 2 em duas horas, entre as 9h00 e as 17h00" para "O processamento destes ficheiros na PT é automático, executado e processado todos os dias úteis, entre as 9h00 e as 17h00 e entre as 9h00 e as 16h00, respectivamente para ficheiros de pedidos de activação/desactivação e ficheiros de sucessos e insucessos";
- Alterou-se o texto "A data de entrada dos pedidos é igual à data de processamento do ficheiro, embora a data do pedido seja considerara a data indicada pela Beneficiária. Os ficheiros recebidos após as 17h00 são processados no dia seguinte, assumindo essa data como data de entrada de pedido" para "A data de entrada no sistema dos pedidos é igual à data de processamento do ficheiro, embora a data de recepção do pedido seja considerada a data de recepção do ficheiro pela PT. Os ficheiros recebidos após as 17h00 são processados no dia seguinte, assumindo essa data como data de recepção do pedido";
- Na secção 2 incluiu-se o texto "Nome dos ficheiros de Pedidos de Activação/Desactivação";
- Na secção 2 incluiu-se uma clarificação adicional sobre as mensagens de erro do processo de integração de ficheiros;
- Nos campos do ficheiro de Sucessos, corrigiu-se a "Data de Pedido" para "Data de Efeitos" e incluiu-se a seguinte explicação " NOTA 4: A "Data de Efeitos" deve ser considerada, nestas notificações, a data efectiva de activação ou desactivação, quando o pedido estiver satisfeito, ou seja, no estado "Pronto". É a "Data de Efeitos" que deve ser considerada para efeito de facturação do Operador aos seus Clientes finais. Esta alteração produzirá efeito a partir de 23 de Outubro de 2006.
- Na secção 2 incluiu-se o texto "Nome dos ficheiros de Pedidos de Insucessos";

- Nos campos do ficheiro de Insucessos corrigiu-se a "Data de Pedido" para "Data de Efeitos" e incluiu-se a seguinte explicação " NOTA 4: A "Data de Efeitos" deve ser considerada, nestas notificações, a data efectiva de activação ou desactivação, quando o pedido estiver satisfeito, ou seja, no estado "Pronto". É a "Data de Efeitos" que deve ser considerada para efeito de facturação do Operador aos seus Clientes finais. Esta alteração produzirá efeito a partir de 23 de Outubro de 2006;
- Na secção 5 actualizou-se a versão e data do documento"ORLA Interface On-line PT Comunicações / Operadores API de Pedidos, Notificações e Consulta", versão 1.2 de 2006-09-29.